Leerplan

OPLEIDING

Administratief medewerker onthaal

Modulair

Studiegebied
Administratie

Goedkeuringscode: 2021/1655/6//D

Indieningsdatum: 30 november 2020

INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel **2**

1 Inleiding **4**
1.1 Modulair traject 4
1.2 Relatie tot het opleidingsprofiel 5
1.3 Totstandkoming van het leerplan 5

2 Visie op het leren van volwassenen **6**

3 Visie op de opleiding **8**

4 Minimale materiële vereisten **9**

5 Evaluatie van de cursisten **10**
5.1 Regelgeving m.b.t. evaluatie in het volwassenenonderwijs 10
5.2 Kwaliteit van de evaluatie 10
5.3 Criteria voor kwaliteitsvolle evaluatie 10
5.4 Wanneer evalueren? 12
5.5 Breed evalueren 12

6 Algemene doelstellingen van de opleiding **13**

7 Leerplandoelstellingen per module **15**

8 Module: Basis administratieve en logistieke ondersteuning (M ADM G002 - 40 lestijden) **16**
8.1 Algemene doelstelling van de module 16
8.2 Beginsituatie 16
8.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 16

9 Module: Kennismaking kantoorsoftware (M ADM G001 - 20 lestijden) **20**
9.1 Algemene doelstelling van de module 20
9.2 Beginsituatie 20
9.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 20

10 Module: Digitale administratieve vaardigheden (M ADM G003 - 120 lestijden) **22**
10.1 Algemene doelstelling van de module 22
10.2 Beginsituatie 22
10.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 22

11 Module: Zakelijke communicatie voor administratie beroepen (M ADM G004 - 80 lestijden) **25**
11.1 Algemene doelstelling van de module 25
11.2 Beginsituatie 25
11.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 25

12 Module: Oriëntatiestage administratie (M ADM G005 - 40 lestijden) **30**
12.1 Algemene doelstelling van de module 30
12.2 Beginsituatie 30
12.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 30

13 Module: Onthaal (m ADM 013 - 40 lestijden) **32**
13.1 Algemene doelstelling van de module 32
13.2 Beginsituatie 32
13.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 32

14 Module: Stage administratief medewerker onthaal (m ADM 014 - 120 lestijden) **36**

14.1 Algemene doelstelling van de module 36
14.2 Beginsituatie 36
14.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 36

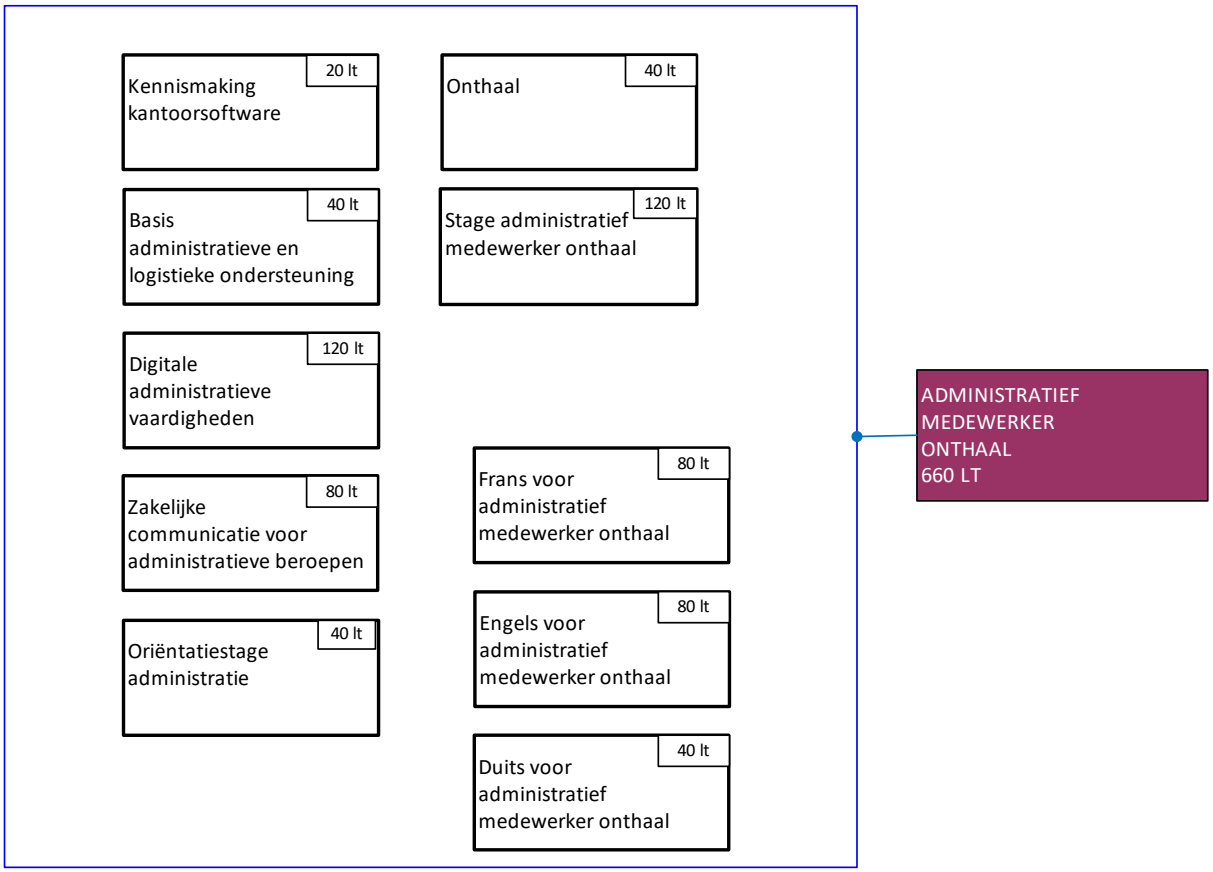
15 Module: Duits voor administratief medewerker onthaal (m ADM 015 - 40 lestijden) 44
15.1 Algemene doelstelling van de module 44
15.2 Beginsituatie 44
15.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 44

16 Module: Frans voor administratief medewerker onthaal (m ADM 016 - 80 lestijden) 47
16.1 Algemene doelstelling van de module 47
16.2 Beginsituatie 47
16.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 47

17 Module: Engels voor administratief medewerker oNTHAAL (m ADM 017 - 80 lestijden) 50
17.1 Algemene doelstelling van de module 50
17.2 Beginsituatie 50
17.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken 50

1 INLEIDING

1.1 MODULAIR TRAJECT



1.2 RELATIE TOT HET OPLEIDINGSPROFIEL

De opleiding **Administratief medewerker onthaal** hoort thuis in het studiegebied ADMINISTRATIE van het secundair volwassenenonderwijs en is modulair opgebouwd. Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel.

De opleiding is afgeleid van de erkende beroepskwalificatie Administratief medewerker onthaal (2019). De beroepskwalificatie is ingeschaald op niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

De opleiding **Administratief medewerker onthaal** omvat in totaal 660 lestijden en wordt bekrachtigd met het certificaat ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL.

Het certificaat **Administratief medewerker onthaal** leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs. Ook cursisten die reeds bij de aanvang van hun opleiding in het bezit zijn van een diploma secundair onderwijs, ontvangen een diploma bij het beëindigen van de opleiding.

De module Digitale administratieve vaardigheden kan ook verkort en verlengd aangeboden worden in een verkorte moduleduur van 80 lestijden of een verlengde moduleduur van 160 lestijden.

In het opleidingsprofiel werd per module een selectie gemaakt van activiteiten en te integreren ondersteunende kennis uit de erkende beroepskwalificatie.

In dit leerplan worden per module alle competenties met de te integreren kenniselementen uit het opleidingsprofiel als leerplandoelstellingen opgenomen.

Attitudes worden niet afzonderlijk als dusdanig benoemd, noch in het opleidingsprofiel noch in de beroepskwalificatie waarvan het opleidingsprofiel is afgeleid. Dit leerplan gaat er van uit dat de door het beroepsveld gewenste attitudes waar nodig in de beroepskwalificatie mee in rekening zijn genomen in de formulering van de competenties.

Deze werkwijze heeft tot doel de opleiding op een competentiegerichte manier te benaderen, waarbij de focus ligt op het verwerven van competenties als zijnde een **geïntegreerd geheel van vaardigheden, kennis en attitudes**.

1.3 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van:

- CVO MIRAS
- CVO KISP
- CVO Crescendo
- CVO Vitant
- CVO Antwerpen
- CVO QRIOS
- CVO Brussel
- CVO Edukempen
- PCVO Groeipunt
- CVO VOLT
- PCVO Limburg
- CVO Focus

2 VISIE OP HET LEREN VAN VOLWASSENEN

Centraal in deze visie staan de competentieontwikkeling en de persoonlijke groei van de cursist. Een competentie wordt omschreven als de bekwaamheid om kennis, vaardigheden en attitudes in het handelen geïntegreerd aan te wenden voor maatschappelijke activiteiten (Decreet betreffende de kwalificatiestructuur, 30 april 2009). In het hoger onderwijs worden competenties domeinspecifieke leerresultaten genoemd. Dit houdt in dat het accent niet ligt op het onderwijzen door de leerkracht, maar wel op het leren door de cursist. Louter kennisoverdracht is te vermijden, aangezien in de 21ste eeuw kennis per definitie dynamisch en oneindig is. Er is te veel kennis om ze paraat te kunnen hou-den. **Leren omgaan met kennis** is daarom belangrijker dan de kennis op zich.

Concreet betekent dit een combinatie van volgende elementen:

- **het ontwikkelen van competenties is een groeiproces**. Door te leren reflecteren op zijn handelen komt de cursist geleidelijk tot een verbreding, verdieping en verrijking van zijn com-petenties. Verbreden houdt in dat de cursist de competenties kan toepassen in verschillende en in toenemend complexe situaties. Verdieping betekent dat de cursist de competenties door toenemende bewustheid en reflectie steeds beter integreert. Verrijking tenslotte wil zeggen dat de competenties steeds meer iets van de persoon zelf worden, dat de cursist ze bewuster inzet.
- **de cursist leert in een betekenisvolle context**. Kennis, vaardigheden en houdingen dienen zoveel mogelijk geïntegreerd te worden aangeboden. De kennis moet functioneel zijn. Dit ver-hoogt bovendien de intrinsieke motivatie van de cursist.
- **de nadruk ligt op kennisconstructie i.p.v. op kennisreproductie** door de cursist. Niet de vraag wat iemand leert, maar wel hoe hij leert komt centraal te staan. De activiteit van de leer-kracht moet vooral gericht zijn op de kwaliteit van die kennisconstructie. Zijn rol verschuift van lesgever naar begeleider van leerprocessen.
- **de cursist leert in toenemende mate de verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn ei-gen ontwikkeling.** Het is belangrijk dat de cursist zoveel mogelijk sturing kan geven aan het eigen leerproces omdat hierdoor de kwaliteit verhoogt van de kennis die hij verwerft. Dit houdt in dat ook voldoende aandacht gaat naar het ontwikkelen van metacognitieve vaardigheden zoals leren leren, leren reflecteren over het eigen leerproces en ontwikkelen van het zelfstandig leervermogen.
- **het onderwijs houdt rekening met individuele verschillen tussen cursisten**. Er moeten mogelijkheden worden ingebouwd tot differentiatie op vlak van studietempo, inhoud en leer-weg. Uitwerken van individueel aangepaste leertrajecten en erkennen van eerder verworven competenties krijgen hierin hun plaats.
- Daaraan gekoppeld moet een **adequate leeromgeving** gecreëerd worden. Dat is een leeromgeving die:
  - levensecht is en uitnodigt tot activiteit, d.w.z. zoveel mogelijk aansluit bij de realiteit om de betrokkenheid van de cursist te verhogen;
  - naast cognitieve inhouden ook vaardigheden en attitudes betrekt in het leerproces;
  - rekening houdt met de leerstijl van de cursist. De manier van leren is bepalend voor de kwaliteit van de opgedane kennis, inzichten en vaardigheden. Uit de confrontatie met andere leerstijlen ontwikkelt de cursist een eigen leerstijl;

- het zelfgestuurd leren stimuleert door de cursist aan te moedigen en te ondersteunen om op een actieve wijze tot kennisconstructie te komen en te reflecteren over zijn leerproces;
- zorgt dat de cursist systematisch het besef van eigen bekwaamheid ontwikkelt door het regelmatig geven van feedback en het leren reflecteren.

Elk centrum bepaalt zelf hoe het competentie-ontwikkelend onderwijs invult.

3 VISIE OP DE OPLEIDING

In de opleiding Administratief medewerker onthaal worden de cursisten voorbereid op een job als onthaalmedewerker in een bedrijf of organisatie. Cursisten die slagen voor de opleiding kunnen meteen aan de slag in het werkveld.
In de opleiding leren cursisten in een internationale context en op een professionele en gastvrije manier klanten ontvangen, zowel fysiek, telefonisch en digitaal. Enerzijds verwerven ze tijdens de opleiding een aantal algemene administratieve en communicatieve vaardigheden, anderzijds is er het luik van administratieve en logistieke ondersteuning naar klanten en collega's dat specifieke vaardigheden en kennis vereist.
Het is belangrijk om als leraar tijdens de opleiding aandacht te besteden aan het opzoeken van betrouwbare en actuele informatie en de huidig geldende regelgeving. Zowel tijdens de opleiding als tijdens het uitoefenen van hun job zullen de cursisten hun kennis en vaardigheden moeten blijven bijschaven. Het is aan de leraar om cursisten hierop alert te maken.

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

Voor deze opleiding dient de leeromgeving alsook de overige materiële vereisten steeds te beantwoorden aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, hygiëne, gezondheid, ergonomie en milieu.

Er dient voldoende infrastructuur (werkposten, uitrusting en leermiddelen) beschikbaar te zijn in verhouding tot het aantal cursisten.

Het betreft de materiële vereisten die minimum noodzakelijk zijn voor een kwaliteitsvolle realisatie van het leerplan.

Om de leerplandoelstellingen geïntegreerd te realiseren is het noodzakelijk dat de lessen gegeven worden in een daartoe aangepaste leeromgeving.

4.1.1 ALGEMEEN

- Nutsvoorzieningen: voldoende ventilatie- en verluchtingsmogelijkheden, internetverbinding met een aanvaardbare snelheid en elektriciteit
- Actuele en accurate ICT-voorzieningen om op een kwaliteitsvolle manier met audiovisueel materiaal te kunnen werken
- Persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen (PBM en CBM) in functie van de risicoanalyse
- Actueel cursusmateriaal.
- Actuele software: kantoorsoftware.
- Een voldoende aantal pc's waarop de vereiste programma's op een aanvaardbaar performantieniveau werken en die onderling verbonden zijn in een netwerk
- Een voldoende groot klaslokaal waarbij samenwerking mogelijk is.
- Ruime tafels.
- Voldoende bergruimte

4.1.2 SPECIFIEKE UITRUSTING EN MATERIALEN

- Onthaal desk
- Archiefkast, voorraadkast met kantoormateriaal (enveloppes, postzegels, postpakjes, allerhande mapjes, klasseurs)
- Kopieerapparaat (scannen, kopiëren, faxen)
- Micro en luidsprekers (of headset met micro)
- Telefoon in telefoonnetwerk per cursist (doorschakelen, in wacht zetten, etc.)
- Vergaderzaal

5 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

5.1 REGELGEVING M.B.T. EVALUATIE IN HET VOLWASSENENONDERWIJS

Het decreet van 20017 betreffende het volwassenenonderwijs stelt in art. 39:

"*Een evaluatie is een deskundige beoordeling van de mate waarin de cursist de doelstellingen uit het goedgekeurde leerplan heeft bereikt*.

Een evaluatie kan georganiseerd worden in de vorm van een permanente evaluatie of in de vorm van een afsluitende evaluatie.

Het centrum organiseert voor elke module een evaluatie".

De bovenstaande bepalingen gelden voor alle centra.

Elk centrum moet daarenboven een evaluatiereglement opstellen. De centra bepalen in dit reglement autonoom volgende zaken (decreet volwassenenonderwijs, art. 39):

"1° de evaluatievoorwaarden;

2° de vorm van iedere evaluatie;

3° de tijdvakken waarbinnen de evaluaties worden afgelegd;

4° de samenstelling van de evaluatiecommissies;

5° de wijze van beraadslaging door de evaluatiecommissies en bekendmaking van de evaluatieresultaten;

6° de procedure waarbij conflicten die plaatsvinden tussen de cursisten en de leden van de evaluatiecommissie voor de beraadslaging, worden behandeld of waarbij vermoede materiële vergissingen die na het afsluiten van de beraadslaging zijn vastgesteld, kunnen worden rechtgezet;

7° de procedure voor vrijstelling van evaluaties en voor de regeling van betwistingen hierover."

5.2 KWALITEIT VAN DE EVALUATIE

Het uitgangspunt van elke evaluatie zijn de leerplandoelstellingen. Het is dan ook evident dat de evaluatie nagaat of en in hoeverre die doelen bereikt werden.

Elke module moet (afzonderlijk) worden geëvalueerd, ook indien het centrum ervoor opteert meerdere modules geïntegreerd aan te bieden.

5.3 CRITERIA VOOR KWALITEITSVOLLE EVALUATIE

Gezien er op basis van evaluatiegegevens uitspraken en beslissingen worden genomen over cursisten, is het vanzelfsprekend dat dit gebeurt op basis van een kwaliteitsvolle evaluatie.

Een kwaliteitsvolle evaluatie voldoet minstens aan vier criteria: validiteit, betrouwbaarheid, transparantie en feedback.

- **Validiteit** : meet de evaluatie wat ze beoogt te meten?

Als je bijvoorbeeld wil nagaan of de cursisten in staat zijn een werkplan op te maken dan doe gebruik je hiervoor een praktijktoets en geen kennistoets.

Of een evaluatie al dan niet valide is kan je nagaan aan de hand van de volgende vragen:

- zijn vooraf de belangrijkste leerdoelen die geëvalueerd moeten worden vastgelegd?
- zijn al deze leerdoelen uitgewerkt in vragen of opdrachten?
- zijn de vragen en opdrachten representatief voor de aangeboden leerstof?
- wordt aan elke leerplandoelstelling een score toegekend in functie van het gewicht van deze leerplandoelstelling?
- zijn de beoordelingscriteria in overeenstemming met de leerplandoelstellingen?

➢ **Betrouwbaarheid**: is de beoordeling correct, zitten er geen meetfouten in?

Het resultaat van een evaluatie kan door allerlei factoren, gelegen bij de cursist, bij de leerkracht, bij de omgeving, de toets…, beïnvloed worden.

Als bijvoorbeeld de ene leraar tips geeft tijdens de toets en een andere leraar niet dan kan dit invloed hebben op het resultaat.

Voor een betrouwbare toetsing is het belangrijk om deze factoren zo goed mogelijk onder controle te houden.

Je kan de betrouwbaarheid verhogen door na te gaan of:

- de toets afgestemd is op het niveau van de cursisten
- er duidelijke beoordelingscriteria en normen zijn vastgelegd
- je op basis van de toets in zijn geheel een onderscheid kan maken tussen cursisten die de stof goed en minder goed beheersen
- er voor parallelklassen afspraken gemaakt zijn rond het opstellen en afnemen van toetsen
- er een verbetersleutel is
- de kans op een toevalstreffer wordt uitgesloten.

➢ **Transparantie:** duidelijke informatie over de evaluatieprocedure en de beoordelingsmodaliteiten.

Evaluatie geeft sturing aan het leerproces van de cursist. Door duidelijk te communiceren over de manier van evalueren en beoordelen worden de cursisten in staat gesteld zich degelijk voor te bereiden en de evaluatieopdracht adequaat uit te voeren.

Een evaluatie is transparant als de cursisten duidelijk geïnformeerd zijn over:

- het tijdstip
- de doelstellingen
- de verwachtingen
- de beoordelingscriteria
- de puntenverdeling
- de toegestane tijd.

Ook op niveau van het team is het belangrijk om duidelijk te communiceren zodat er meer overeenstemming ontstaat tussen de beoordelingsaanpak van de verschillende leerkrachten en er een evenwichtige spreiding van evaluatiemomenten kan worden gerealiseerd.

➢ **Feedback:**

Het evaluatieproces eindigt niet met het mededelen van resultaten, maar omvat ook het geven van feedback (hoe heb ik het gedaan) en feed forward (hoe kan ik het beter doen).

Het spreekt voor zich dat evaluatie authentiek, efficiënt en didactisch relevant is.

- **Authenticiteit**: levensechtheid

De evaluatieopdracht moet een zo goed mogelijke nabootsing zijn van reële situaties.

- **Efficiëntie**: haalbaarheid

Een evaluatie is haalbaar als ze efficiënt te ontwikkelen, af te nemen, te corrigeren en te scoren is. Bij het evalueren moet rekening gehouden worden met de beschikbare tijd en mogelijkheden. Het is daarom beter kleinschalig te starten en voldoende tijd te voorzien. Ook is het wenselijk dat je kan rekenen op de steun van collega's.

- **Didactische relevantie:**

De cursisten ervaren de opdracht als betekenis- en waardevol zodat ze er iets van kunnen bijleren.

5.4 WANNEER EVALUEREN?

De regelgeving stelt dat een evaluatie kan georganiseerd worden in de vorm van een permanente evaluatie of in de vorm van een afsluitende evaluatie. Hiermee wordt bedoeld dat een centrum vrij is om te kiezen voor:

- één eindevaluatie op het einde van een module of
- meerdere evaluatiemomenten tijdens de looptijd van de module of
- een combinatie van beide.

Vanuit een competentiegerichte benadering van evaluatie verdient het aanbeveling dat je zowel ontwikkelings- als beoordelingsgericht evalueert.

5.5 BREED EVALUEREN

Bij breed evalueren wordt gebruik gemaakt van verschillende evaluatievormen en -methodieken. Denk bijvoorbeeld aan co-evaluatie, peer-evaluatie, portfolio, zelf-evaluatie, casustoets, klassiek examen, simulatie … Niet elke evaluatievorm is voor elk doel en op elk moment geschikt.

6 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

In deze opleiding leert de cursist personen correct onthalen en informeren en het uitvoeren van beperkte administratieve taken rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie teneinde de bezoekers klantvriendelijk te onthalen en de organisatie hieromtrent te ondersteunen.

De cursist maakt tijdens de opleiding kennis met de context waarin het beroep wordt uitgeoefend:

- Omgevingscontext:

  - Dit beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving/balie.
  - De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf/de organisatie en volgens de bedrijfs-/organisatieactiviteiten.
  - De bedrijfs-/organisatieprocedures en -cultuur bepalen de werkcontext.
  - De werktijden variëren van een dagsysteem tot een systeem met onregelmatige werktijden en/of tijdens het weekend.
  - De werkdruk en -ritme kan variëren naargelang de noden van de bedrijf/organisatie en bezoekers/gasten.
  - Het takenpakket is vrij gevarieerd en procedures zijn meestal gekend.
  - De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen zijn eigen takenpakket.
  - De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties.
  - De werkomgeving is vrij gestructureerd.
  - Binnen dit beroep is een goede communicatie zeer belangrijk.
  - De werkopdrachten verlopen in een onregelmatige context en worden altijd zo optimaal mogelijk gerealiseerd.
  - Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
  - De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.

- Handelingscontext:

  - Efficiënt, kwaliteitsvol handelen in alle omstandigheden.
  - Kan omgaan met plotse veranderingen.
  - De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig te werken.
  - Voortdurend aandacht hebben voor de noden van bezoekers/gasten.
  - Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering van de opdrachten.
  - Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega’s en bezoekers/gasten.
  - Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
  - Sommige handelingen kennen een gestructureerd verloop.
  - Geeft een positieve uitstraling aan de organisatie naar bezoekers/gasten toe.
  - Stelt zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op
  - Werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren.

De beroepsbeoefenaar oefent zijn/haar beroep uit met volgende **graad van autonomie**:

Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten

- het bepalen van de wijze waarop de eigen opdracht wordt uitgevoerd
- het onthalen en al dan niet doorverwijzen van bezoekers/gasten
- het doorgeven van relevante informatie aan collega's en bezoekers/gasten/leveranciers
- het aanpassen van de communicatie aan de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Is gebonden aan

- de geldende regels en procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur
- de veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering
- de noden en verwachtingen van de bezoekers/gasten

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden
- het team/collega's bij gebrek aan informatie en bijkomende diensten voor bezoekers/gasten
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel
- veiligheids- en bewakingsdiensten (indien wettelijk vereist)

De beroepsbeoefenaar neemt tijdens zijn beroepsbeoefening volgende **verantwoordelijkheden** op:

- Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie
- Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit
- Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal,...
- Digitaliseert en verwerkt documenten en data
- Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten
- Voert kopieerwerk uit
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever
- Respecteert de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels
- Onthaalt en ontvangt bezoekers/gasten
- Identificeert de vraag van de bezoeker/gast
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner, dienst of plaats
- Neemt telefonische oproepen aan en verbindt door naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap
- Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon
- Controleert de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen
- Organiseert de onthaalruimte
- Raadpleegt gegevens, voert deze in op computer, werkt deze bij (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...)
- Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure
- Voert telefonische gesprekken in opdracht

7 LEERPLANDOELSTELLINGEN PER MODULE

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch didactische wenken per module

Het leerplan bestaat uit twee blokken:

BLOK1: DE TE BEREIKEN LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het realiseren van de leerplandoelstellingen bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

- In de eerste kolom staan de **competenties** zoals opgenomen in de erkende beroepskwalificatie/ het opleidingsprofiel. Ze geven weer welk gedrag van de cursisten verwacht wordt om aan te tonen dat zij de competenties verworven hebben.

De competenties

- zijn geformuleerd in termen van waarneembaar gedrag;
- bevatten een (handelings)werkwoord dat duidelijk verwijst naar het vereiste beheersingsniveau;
- bevatten tevens de criteria die noodzakelijk zijn om de desbetreffende competentie te bereiken.

Voorbeeld:

competentie

- xxx
- xxx
- xxx

criteria

- De **code** in de tweede kolom verwijst naar de code van de erkende beroepskwalificatie zoals opgenomen in het opleidingsprofiel, waardoor op een transparante manier wordt aangegeven hoe de competenties van de beroepskwalificatie/het opleidingsprofiel op een herkenbare manier in het leerplan zijn opgenomen.
- De derde kolom bevat de **te integreren ondersteunende kenniselementen**. Deze kenniselementen zijn geen doelstelling op zich, maar moeten in de criteria geïntegreerd worden om de bovenliggende competentie te bereiken.

De leerplandoelstellingen van de modules moeten worden gelezen in functie van

- de algemene doelstellingen van de opleiding zoals omschreven in hoofdstuk 6, met inbegrip van de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden.
- de algemene doelstelling van de module.

BLOK 2: DE SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De kolom uiterst rechts 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 binnen de visie op leren en evalueren van het centrum.

8 MODULE: BASIS ADMINISTRATIEVE EN LOGISTIEKE ONDERSTEUNING (M ADM G002 - 40 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men zelfstandig administratieve en logistieke taken uitvoeren ter ondersteuning van de dienst waarvoor men werkt. Efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken staan voorop.

8.2 BEGINSITUATIE

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

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's van andere modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, …)

Leerplandoelstellingen			
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	**Specifieke pedagogisch-didactische wenken**
binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie sorteren en verdelen De cursist – Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,... – Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen – Kopieert documenten – Gebruikt kantoorsoftware – Gaat vertrouwelijk om met informatie	1	– Basiskennis van decoratietechnieken – Basiskennis van ergonomische technieken – Basiskennis van ICT – Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoormateriaal – Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal) – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van eenvoudige communicatietechnieken – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klassement- en archiveringsmethodes – Kennis van registratietechnieken – Kennis van snelschrifttechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van voorraadbeheer – Kennis van werkplanning –	**Kan aan bod komen:** – Time management: spelregels – Eigen tijdverspillers kennen – Modellen Eisenhower – Cateraars opzoeken en vergelijken, mogelijkheden tot leveranciers, prijzen vergelijken – Rollenspelen om diensten te regelen **Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):** – Gemeenschappelijke doelstelling met de modules Onthaal en Digitale administratieve vaardigheden **Voor bijkomende wenken klik hier.**
uitgaande post voorbereiden, sorteren en uitsturen De cursist – Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...) – Legt de stukken klaar voor verzending – Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending	2		
te verwerken documenten ontvangen , controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal De cursist – Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht – Neemt de nodige notities over de opdracht – Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket –	3		

Leerplandoelstellingen			
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	**Specifieke pedagogisch-didactische wenken**
documenten en data digitaliseren en verwerken De cursist – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Scant documenten in – Voert gegevens in – Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, …) volgens richtlijnen	4		
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren De cursist – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren	5		
(elektronische) documenten Indexeren, klasseren en archiveren De cursist – Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens – Codeert archiefstukken per categorie of rubriek – Bergt stukken op in het archiefsysteem – Slaat digitale stukken elektronisch op	BK-0204-3/8 en BK-0203-3/6		
kopieerwerk uitvoeren De cursist – Gebruikt kantoormateriaal (fax, kopieertoestel,…) – Controleert de benodigde aantallen	6		

Leerplandoelstellingen			
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	**Specifieke pedagogisch-didactische wenken**
ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uitvoeren voor andere diensten De cursist – Stelt zich flexibel op – Legt prioriteiten – Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit	BK-0204-3/10 en BK-0203-3/9		
de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever verzorgen De cursist – Legt vergaderzalen vast – Reserveert media – Zorgt voor catering – Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten	7		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

9 MODULE: KENNISMAKING KANTOORSOFTWARE (M ADM G001 - 20 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men de basisstappen om kantoorsoftware te gebruiken en leert men vlot teksten typen. Men maakt kennis met de mogelijkheden van kantoorsoftware die vooral van toepassing is binnen een administratieve omgeving. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken.

9.2 BEGINSITUATIE

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

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Deze module is vooral bedoeld als opstap voor cursisten zonder of met zeer beperkte ICT-vaardigheden – het is dus raadzaam om een vrijstellingsproef in te richten zodat cursisten met voldoende ICT-vaardigheden deze module niet moeten volgen. Als blijkt dat een ICT-vaardige cursist toch te weinig kennis van dactylografie heeft, kan dit ook geremedieerd worden in de module digitale administratieve vaardigheden, eventueel door die module verlengd in te richten.

Leerplandoelstellingen			**Specifieke pedagogisch-didactische wenken**
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
documenten en data digitaliseren en verwerken De cursist – gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – typt vlot teksten – voert gegevens in – neemt een ergonomische houding aan	4	– Basiskennis van ergonomische technieken – Kennis van dactylografie – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van kantoorsoftware	**Kan aan bod komen:** – Tikoefeningen op lettercombinaties – Tikoefeningen in zinvolle context – Kennismaking met kantoorsoftwarepakket en online alternatieven (bv. Microsoft Office, Office 365, Google Workspace, …) – Kennismaking met tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, …

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren De cursist – leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren	5		– Mappen en bestanden aanmaken, openen, opslaan, sluiten – Zinvolle naamgeving – Organisatie opslagruimte, mappen- en bestandsbeheer **Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):** – Tikoefeningen in softwarepakketten via geïntegreerde opdrachten (bv. rekenblad voor gebruik van numeriek klavier, tekstverwerking om langere teksten te tikken, …) Systematisch gebruik maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen **Voor bijkomende wenken klik hier**

10 MODULE: DIGITALE ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN (M ADM G003 - 120 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat in alle omstandigheden voorop.

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 EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's van andere modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, …)

<table>
<tr><th colspan="3">Leerplandoelstellingen</th><th rowspan="2">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</th></tr>
<tr><th>Competenties
De cursist kan</th><th>Code OP</th><th>Te integreren ondersteunende kennis</th></tr>
<tr><td>documenten en data digitaliseren, verwerken en controleren

De cursist

– gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer,...)
– voert gegevens in
– verzorgt de lay-out
– slaat digitale data elektronisch op
– maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
– verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, …) volgens richtlijnen
– houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie</td><td>4</td><td rowspan="2">– Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...
– Basiskennis van presentatietechnieken
– Kennis e-mailcorrespondentie
– Kennis van agendabeheer
– Kennis van technieken om nota te nemen
– Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
– Kennis van dossierbeheer
– Kennis van zakelijk communicatie
– Kennis van digitaliseringstechnieken
– Kennis van kantoorsoftware
Kennis van communicatietechnieken</td><td rowspan="2">Kan aan bod komen:
– Digitaliseren: zinvolle naamgeving, metadata, organisatie opslagruimte
– Teksten verwerken: opmaakmogelijkheden (huisstijl), tijdsbesparing tegenover handgeschreven documenten, overzichtelijke documenten maken, bladschikking, automatisering,
– Rekenblad: berekeningen, sorteren, filteren, formules, grafieken
– Presentatiepakket: beeldmateriaal, geluid, video, …
– Internet: voordelen van e-mail vergelijken met gewone post: sneller, toevoegen van multimediabestanden,…
– Voordelen van digitale agenda: vergaderingen organiseren en plannen

Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):
– Mailing maken door gegevens uit rekenblad of gegevenstabel samen te voegen met een tekstbestand.
– Data exporteren vanuit online formulier naar rekenblad.
– Een bestaande huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl ontwerpen voor documenten, presentaties, naamkaartjes, enveloppen, …
– Sjablonen maken en gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie.
– Praktische taalbeheersing verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, …
– Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate.</td></tr>
<tr><td>de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren

De cursist

– Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
– Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren</td><td>5</td></tr>
</table>

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
			– Communicatie en samenwerking: chatmogelijkheden, videoconferentie, bestandopslag, waaronder gedeelde bestanden, en integratie van applicaties **Voor bijkomende wenken klik hier**

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

11 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIE BEROEPEN (M ADM G004 - 80 LESTIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren. Zowel schriftelijke (brieven, e-mails, verslagen …) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

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 EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, …)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier – Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij – Handelt op een zakelijke manier – Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op – Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels – Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie – Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust – Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie	BK-0343-2/1, BK-0322-2/1, BK-0352-2/1, BK-0285-4/1	– Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis klachtenbehandeling – Basiskennis van assertiviteitstechnieken – Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Basiskennis van ICT – Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoormateriaal – Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden(communicatietechnieken, empathisch handelen,	**Kan aan bod komen:** – op een zakelijke manier omgaan met feedback en op een zakelijke manier feedback geven – aangepaste NBN-normen of huisstijl en zakelijke stijl in zijn correspondentie (brief/e-mail, telefoonberichten) – nettiquette – huisstijl toepassen – CV, sollicitatiebrief, sollicitatiegesprek. – rollen van de verschillende deelnemers van een vergadering(notulist, voorzitter) – rollenspelen tussen klant en leverancier of bezoeker – belang van non-verbale communicatie, actief luisteren. **Mogelijkheden tot integratie met andere modules:** – een huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl te ontwerpen zou in samenwerking kunnen gebeuren met de module digitale administratieve vaardigheden – sjablonen en modellen voor zakelijke brieven gebruiken **Voor bijkomende wenken klik hier**
volgens de professionele gedragscode handelen De cursist – Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner – Respecteert de zakelijke omgangsvormen	BK-0343-2/3		
standaardverslagen verwerken, de lay-out verzorgen en deze doorsturen naar de betrokken actoren De cursist – Verwerkt het verslag – Gebruikt kantoorsoftware(tekstverwerking, rekenblad,...) – Past de huisstijl toe – Noteert tijdens vergaderingen	BK-0343-2/12		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken De cursist – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	BK-0204-3/1	actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, …) – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf – Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep – Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief – Kennis van diversiteit(diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, …) – Kennis van ethiek – Kennis van GDPR – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klantgericht telefoneren – Kennis van klassement- en archiveringsmethodes – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van redactionele normen	
de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren De cursist – Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers – Zorgt voor een passende opvolging	10		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
		– Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie – Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing – Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten – Kennis van vergadertechnieken – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van registratietechnieken – Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)	
Personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst De cursist – Legt uit hoe men de locatie bereikt – Voorziet bezoekers/gasten van drank – Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda – Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast – Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten – Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen – Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,… – Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)	11		
Klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist – Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door – Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	17		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
inkomende mails beantwoorden op het info-adres of deze doorsturen naar de aangewezen contactpersoon De cursist – Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega – Stuurt de mail tijdig door – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op	13		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

12 MODULE: ORIËNTATIESTAGE ADMINISTRATIE (M ADM G005 - 40 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist hoe administratieve krachten administratieve taken binnen hun job in de professionele context uitvoeren. Via deze module verwerft de cursist meer inzicht in de eigenheid van de verschillende administratieve beroepen met het oog op het maken van een keuze voor het vervolg van zijn/haar traject.

12.2 BEGINSITUATIE

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

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken

- Optimaal gebruik van stage impliceert het leren in reële bedrijfsomgeving: externe stage met intensieve begeleiding en opvolging vanuit school. Deze manier van werken biedt de meeste mogelijkheden met kans op grootste leeropbrengst.

Leerplandoelstellingen			**Specifieke pedagogisch-didactische wenken**
Leerplandoelstellingen **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
te verwerken documenten ontvangen , controleren en vraagt instructies over de termijn, het aantal ... De cursist – Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht – Neemt de nodige notities over de opdracht – Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket – Maakt de eigen planning op	3	– Kennis e-mailcorrespondentie – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klassement- en archiveringsmethodes	**Kan aan bod komen:** – Observatiestages – Interviews met werknemers – Mails sturen te voorbereiding van stage **Mogelijkheden tot integratie met andere modules:** – Een vergelijking tussen het beroep Polyvalent administratief medewerker en Administratief

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Leerplandoelstellingen **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uitvoeren voor andere diensten De cursist – Stelt zich flexibel op – Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket – Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit	BK-0204-3/10 en BK-0203-3/9	– Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van registratietechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van zakelijke communicatie	medewerker onthaal kan in deze module aan bod komen, de cursist kan zich zo eventueel (her)oriënteren naar de opleiding die hem of haar het meeste ligt. **Voor bijkomende wenken klik hier**
klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, noteert boodschappen en maakt afspraken De cursist – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten	BK-0204-3/1		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

13 MODULE: ONTHAAL (M ADM 013 - 40 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men telefonische oproepen van diverse aard beantwoorden, verwerken en doorverbinden. De cursist leert hoe bezoekers op een professionele en zakelijke manier onthaald worden.

13.2 BEGINSITUATIE

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

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen,

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
telefonische oproepen aannemen en doorverbinden naar de gevraagde gesprekspartners of een boodschap noteren De cursist – Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken,…) – Selecteert de gevraagde contactpersoon of zoekt bij afwezigheid een collega – Verbindt een telefonische oproep door naar de gevraagde gesprekspartners – Geeft een boodschap tijdig door – Noteert telefonische afspraken en boodschappen – Zoekt telefoonnummers op – Noteert klachten en geeft ze door voor behandeling	12	– Basiskennis van assertiviteitstechnieken – Basiskennis van betalingen – Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes – Basiskennis van systemen om de toegang te controleren – Basiskennis van technieken om notities te nemen – Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf	**Kan aan bod komen:** – Rollenspelen – Vaste telefoon, mobiele, online bellen, videobellen, voicemail instellen, bericht achterlaten, beluisteren **Mogelijkheden tot integratie met andere modules:** – Afstemming met de modules zakelijke communicatie in een vreemde taal is nodig, passieve kennis van de vreemde talen is voldoende in deze module. – Gepast taalgebruik in het Nederlands kan in samenwerking met de module zakelijk communicatie voor administratieve beroepen – Raakpunten met doelstellingen uit de modules Digitale administratieve vaardigheden en Basis administratieve en logistieke ondersteuning **Voor bijkomende wenken klik hier**
de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen controleren De cursist – Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan – Controleert een toegangsbewijs – Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,…) – Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten	14		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
gegevens raadplegen, invoeren op computer, bijwerken (aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...) De cursist – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Beheert de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen,…) – Houdt een adressenbestand bij – Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid – Houdt een klassement bij – Registreert bezoekerscijfers/gegevens – Handelt, indien van toepassing, betalingen af –	16	– Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep – Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief – Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk – Kennis van Frans (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten	
telefonische gesprekken in opdracht voeren De cursist – Zoekt telefoonnummers op – Gebruikt kantoorsoftware – Gebruikt een telefooncentrale – Communiceert efficiënt – Geeft een boodschap door – Noteert telefonische afspraken – Geeft de afspraken door aan de betrokkene – Werkt de agenda van de betrokkene bij	18		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
bezoekers/gasten onthalen en ontvangen De cursist – Verwelkomt de bezoeker/gast – Identificeert de bezoeker /gast – Registreert de bezoeker/gast – Overhandigt een toegangsbewijs – Kondigt de bezoeker/gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Stelt zichzelf op als representant van de organisatie – Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg – Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	9	over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk) – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klantgericht telefoneren – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing – Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten – Kennis van werkplanning –	

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

14 MODULE: STAGE ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL (M ADM 014 - 120 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist de specifieke administratieve taken en onthaalactiviteiten toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken. De cursist verwerft het nodige inzicht in het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

14.2 BEGINSITUATIE

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

14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken

- Optimaal gebruik van de stage impliceert het leren in reële bedrijfsomgeving: externe stage met intensieve begeleiding en opvolging vanuit school. Deze manier van werken biedt de meeste mogelijkheden met kans op grootste leeropbrengst en succes aan einde loopbaan.
- De cursist heeft best een minimum aantal modules gevolgd vooraleer hij/zij de stage aanvangt en gezien de voorgestelde leerinhoud heeft de cursist best vooraf kennis gemaakt met kantoorsoftware (een boekhoudpakket, office pakket, enz.).

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
Sorteert en verdeelt binnenkomende (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie De cursist – Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,... – Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen – Kopieert documenten – Gebruikt kantoorsoftware – Gaat vertrouwelijk om met informatie –	1	– Basiskennis van assertiviteitstechnieken – Basiskennis van betalingen – Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoormateriaal – Basiskennis van decoratietechnieken – Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau) – Basiskennis van ergonomische technieken – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Basiskennis van klachtenbehandeling – Basiskennis van klassement- en archiveringsmethodes – Basiskennis van systemen om de toegang te controleren – Basiskennis van technieken om notities te nemen – Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal) – Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Kennis van dactylografie – Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf – Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep	**Kan aan bod komen:** – Portfolio met daarin een verslag van de opgedane ervaringen en persoonlijke reflecties verdient tot aanbeveling. – Fysiek, telefonisch en digitaal onthaal – Postbehandeling – Vergaderzalen klaarzetten – Verslagen en nota's uittypen **Voor bijkomende wenken klik hier**
uitgaande post voorbereiden, sorteren en uitsturen De cursist – Verzamelt de uit te sturen stukken (post, dossiers, pakjes,...) – Treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen – Legt de stukken klaar voor verzending – Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending –	2		
documenten en data digitaliseren en verwerken De cursist – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Scant documenten in – Typt vlot teksten – Voert gegevens in – Verzorgt de lay-out – Slaat digitale data elektronisch op – Neemt een ergonomische houding aan	4		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
de juistheid van de informatie controleren tijdens de invoer en fouten verbeteren De cursist – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt –	5	– Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk – Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klantgericht telefoneren – Kennis van mogelijke opstellingen van vergaderzalen	
kopieerwerk uitvoeren De cursist – Gebruikt kantoormateriaal (fax, kopieertoestel,…) – Controleert de benodigde gekopieerde aantallen –	6		
Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten op vraag van de opdrachtgever De cursist – Legt (vergader)zalen vast – Zet (vergader)zalen klaar – Reserveert media – Zorgt voor catering – Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten	7		
de bedrijfs/organisatiecultuur, procedures en regels respecteren De cursist – Hanteert de huisstijl – Respecteert de gangbare bedrijfs/organisatieprocedures – Past zich aan de algemene bedrijfs/organisatiecultuur aan – Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf/de organisatie – Werkt milieubewust	8		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
– Respecteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf/de organisatie		– Kennis van redactionele normen – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van registratietechnieken – Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken – Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing – Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten – Kennis van werkplanning – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid –	
bezoekers/gasten onthalen en ontvangen De cursist – Verwelkomt de bezoeker/gast – Identificeert de bezoeker /gast – Registreert de bezoeker/gast – Overhandigt een toegangsbewijs – Kondigt de bezoeker/gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Stelt zichzelf op als representant van de organisatie – Bezorgt, indien nodig, een informatie- of promotiepakket en geeft daarbij voldoende uitleg – Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de bezoekers/gasten – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Consulteert, indien nodig beschikbare bronnen in functie van doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Helpt de bezoeker/gast bij het invullen van documenten – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen –	9		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
de vraag van de bezoeker/gast identificeren De cursist – Laat de bezoeker/gast uitpraten – Analyseert de situatie – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de bezoeker – Zorgt voor een passende opvolging	10		
telefonische oproepen aannemen en doorverbinden naar de gevraagde gesprekspartners of noteert een boodschap De cursist – Gebruikt een telefooncentrale (antwoordapparaat, nummers instellen, headset gebruiken,…) – Selecteert de gevraagde contactpersoon of zoekt bij afwezigheid een collega – Verbindt een telefonische oproep door naar de gevraagde gesprekspartners – Geeft een boodschap tijdig door – Noteert telefonische afspraken en boodschappen – Zoekt telefoonnummers op – Noteert klachten en geeft ze door voor behandeling –	12		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
inkomende mails beantwoorden op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon De cursist – Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega – Stuurt de mail tijdig door – Stelt een schriftelijk antwoord op –	13		
de toegang en verplaatsingen van personen binnen de organisatie, sites en lokalen controleren De cursist – Communiceert over de huisregels van het bedrijf/de organisatie in functie van de veiligheid en zorgt voor de toepassing ervan – Controleert een toegangsbewijs – Hanteert, indien van toepassing, instrumenten voor veiligheid (camera's, toegangssystemen,…) – Signaleert ongewenste bezoekers/gasten en afwijkend gedrag van bezoekers/gasten –	14		
de onthaalruimte organiseren De cursist – Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek,…) in opdracht van de (project)verantwoordelijke – Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage – Verandert de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen	15		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
– Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil – Voorziet folders, brochure(s), posters,… in de onthaalruimte – Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures – Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)			
gegevens raadplegen, deze in voeren op computer, bijwerken(aanmaken van badges, inschrijving in registers, rapporten van telefonische oproepen,...) De cursist – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Beheert de centrale agenda (afspraken, reservaties, opdrachten, vergaderingen,…) – Houdt een adressenbestand bij – Controleert en registreert gegevens over aan- en afwezigheid – Houdt een klassement bij – Registreert bezoekerscijfers/gegevens – Handelt, indien van toepassing, betalingen af	16		
klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist – Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal – Luistert actief naar de bezoeker/gast – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. – Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	17		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
telefonische gesprekken voeren in opdracht De cursist – Zoekt telefoonnummers op – Gebruikt kantoorsoftware – Gebruikt een telefooncentrale – Communiceert efficiënt – Geeft een boodschap door – Noteert telefonische afspraken – Geeft de afspraken door aan de betrokkene – Werkt de agenda van de betrokkene bij	18		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

15 MODULE: DUITS VOOR ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL (M ADM 015 - 40 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men op zelfredzaamheidniveau schriftelijk en mondeling communiceren in het Duits zodat men Duitstalige klanten en bezoekers op eenvoudige wijze kan helpen. De standaardcommunicatie die wordt aangeleerd in deze module beperkt zich tot een basisniveau en wordt specifiek gelinkt aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal.

15.2 BEGINSITUATIE

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

15.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenk:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, …)
- Het is aangeraden om cursisten bouwstenen en typezinnen aan te bieden. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn. Cursisten die reeds voorkennis hebben, kunnen uitgedaagd worden om verder te gaan dan de typezinnen en de bouwstenen of aangepaste opdrachten op hun niveau krijgen. Cursisten zonder voorkennis houden vast aan de schrijfkaders en voorbeeldbrieven.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aangaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet).

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren in het Duits De cursist – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren	5	– Basiskennis van Duits (zelfredzaamheidniveau)	**Kan aan bod komen:** – gebruik van de hoofdletters – 'valse vrienden' – gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk) **Mogelijkheden tot integratie met andere modules:** – Sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. – Praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, … – Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate. **Voor bijkomende wenken klik hier**
in het Duits bezoekers ontvangen De cursist – Verwelkomt de bezoeker/gast – Kondigt de bezoeker/gast aan – Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast – Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast – Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk	9		
klachten in het Duits op zelfredzaamheidsniveau ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist – Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal – Luistert actief naar de bezoeker/gast – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. – Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	17		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
in het Duits op zelfredzaamheidsniveau telefonische gesprekken in opdracht voeren De cursist – Communiceert efficiënt – Geeft een boodschap door – Noteert telefonische afspraken – Geeft de afspraken door aan de betrokkene – Werkt de agenda van de betrokkene bij	18		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

16 MODULE: FRANS VOOR ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL (M ADM 016 - 80 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men schriftelijk en mondeling in het Frans communiceren om ook Franstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal

16.2 BEGINSITUATIE

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

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, …)
- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Het is aangeraden om cursisten bouwstenen en typezinnen aan te bieden. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn. Cursisten die reeds voorkennis hebben, kunnen uitgedaagd worden om verder te gaan dan de typezinnen en de bouwstenen of aangepaste opdrachten op hun niveau krijgen. Cursisten zonder voorkennis houden vast aan de schrijfkaders en voorbeeldbrieven.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aangaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor

een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet). Zelfredzaamheid en (spreek)durf aanleren is hierbij cruciaal.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
klanten, leveranciers en bezoekers in het Frans ontvangen, onthalen en oriënteren De cursist – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	BK-0204-3/1	– Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk – Basis kennis van zakelijk communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken	**Kan aan bod komen:** – met bezoekers ook over niet werk relateerde onderwerpen praten om het ijs te breken (small talk) – zeer eenvoudig vraaggesprek in een rollenspel – beschrijvingen van ervaringen en gebeurtenissen in heden, verleden, toekomst – gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk) – correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie. **Mogelijkheden tot integratie met andere modules:** – Sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. – Praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, … – Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate. **Voor bijkomende wenken klik hier**
de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers in het Frans identificeren De cursist – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoeker	10		

personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst in het Frans De cursist – Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen – Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers – Geeft een beknopte beschrijving van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk – hanteert kennis van mondelinge communicatietechnieken	11		
inkomende mails beantwoorden op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon in het Frans De cursist – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op	13		
klachten in het Frans ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist – Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal – Luistert actief naar de bezoeker/gast – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. – Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	17		
in het Frans telefonische gesprekken voeren in opdracht De cursist – Communiceert efficiënt – Geeft een boodschap door – Noteert telefonische afspraken – Geeft de afspraken door aan de betrokkene – Werkt de agenda van de betrokkene bij	18		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.

17 MODULE: ENGELS VOOR ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL (M ADM 017 - 80 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men schriftelijk en mondeling in het Engels communiceren om ook Engelstalige klanten en bezoekers te kunnen helpen. De standaardcommunicatie aangeleerd in deze module richt zich op de meest voorkomende en vertrouwde situaties en is specifiek gerelateerd aan het takenpakket van een administratief medewerker onthaal.

17.2 BEGINSITUATIE

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

17.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hoe lees je de kolommen hieronder?

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepsspecifieke modules en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Kies voor authentieke, samenhangende leertaken en rollenspelen in een bedrijfscontext en simuleer een reële kantoorsetting door de inrichting van het leslokaal, het gebruikte materiaal en de verwachte attitudes en omgangsvormen.
- Korte, op zichzelf staande, technische oefeningen (en uitzonderlijk theoretische benaderingen) kunnen ondersteunend gebruikt worden, maar geen doel op zich zijn.
- Werk hiervoor module-overschrijdend en geïntegreerd door modules te clusteren, module-overkoepelende opdrachten uit te werken, input uit de ene module te gebruiken in de andere,…
- Leg accenten ifv maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, …)
- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Het is aangeraden om cursisten bouwstenen en typezinnen aan te bieden. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn. Cursisten die reeds voorkennis hebben, kunnen uitgedaagd worden om verder te gaan dan de typezinnen en de bouwstenen of aangepaste opdrachten op hun niveau krijgen. Cursisten zonder voorkennis houden vast aan de schrijfkaders en voorbeeldbrieven.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aangaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor

een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet). Zelfredzaamheid en (spreek)durf aanleren is hierbij cruciaal.

Leerplandoelstellingen			**Specifieke pedagogisch-didactische wenken**
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
klanten, leveranciers en bezoekers in het Engels ontvangen, onthalen en oriënteren De cursist – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten – Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan – Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie – Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen	BK-0204-3/1	– Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk – Basis kennis van zakelijk communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep	**Kan aan bod komen:** – met bezoekers ook over niet werk relateerde onderwerpen praten om het ijs te breken (small talk) – zeer eenvoudig vraaggesprek in een rollenspel – beschrijvingen van ervaringen en gebeurtenissen in heden, verleden, toekomst – gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk) – correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie. **Mogelijkheden tot integratie met andere modules:** – Sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. – Praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, … – Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate.

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers in het Engels identificeren De cursist – Stelt vragen ter verduidelijking – Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoeker	10	– Kennis van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken	**Voor bijkomende wenken klik hier**
personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst in het Engels De cursist – Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen – Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers - Geeft een beknopte beschrijving van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk	11		
inkomende mails beantwoorden op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon in het Engels De cursist – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op	13		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties **De cursist kan**	**Code OP**	**Te integreren ondersteunende kennis**	
klachten in het Engels ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure De cursist – Kan de bezoekers/gasten begrijpen en informeren in een andere taal – Luistert actief naar de bezoeker/gast – Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door. – Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke – Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle	17		
in het Engels telefonische gesprekken voeren in opdracht De cursist – Communiceert efficiënt – Geeft een boodschap door – Noteert telefonische afspraken – Geeft de afspraken door aan de betrokkene – Werkt de agenda van de betrokkene bij	18		

N.B.: de bovenstaande leerplandoelstellingen moeten samen worden gelezen met de context, graad van autonomie en verantwoordelijkheden zoals omschreven in de algemene doelstellingen van de opleiding onder hoofdstuk 6.