

VERKOOP DERDE GRAAD BSO

september 2004
LICAP – BRUSSEL D/2004/0279/003

VERKOOP DERDE GRAAD BSO

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

LICAP – BRUSSEL D/2004/0279/003

September 2004

(vervangt D/2002/0279/052)

ISBN 90-6858-398-0



Vlaams Verbond van het Katholiek Secundair Onderwijs
Guimardstraat 1, 1040 Brussel

Algemene inhoud

LESSENTABEL.....	5
ALGEMEEN DEEL	7
NEDERLANDS/ZAKELIJKE COMMUNICATIE NEDERLANDS	19
ADMINISTRATIEVE VORMING.....	27
COMMERCIELE PRESENTATIE.....	41
COMMERCIELE VORMING.....	49
SEMINARIES	63
STAGE.....	73
TOEGEPASTE INFORMATICA.....	83

Lessentabel

<i>Pedagogische vakbenaming</i>	<i>uren/week</i>		<i>Administratieve vakbenaming</i>
Minimum-maximum	32-36	32-36	
Godsdienst	2	2	AV Godsdienst
Duits	0-2	0-2	AV Duits
Engels	2	2	AV Engels
Frans	2	2	AV Frans / TV Handelscorrespondentie Frans
Lichamelijke opvoeding	2	2	AV Lichamelijke opvoeding
Maatschappelijke vorming	0/2	0/2	AV Maatschappelijke vorming
Nederlands	0/2	0/2	AV Nederlands
Project algemene vakken	4/0	4/0	AV Project algemene vakken
Zakelijke communicatie Nederlands	1	2	AV Nederlands / TV Handelscorrespondentie Nederlands
Administratieve vorming	4	2	TV Verkoop/Toegepaste economie
Commerciële presentatie	4	0	TV Verkoop / KV Beeldende vorming
Commerciële vorming	6	0	TV Verkoop/Toegepaste economie
Seminaries	3	4	TV Verkoop/Toegepaste economie / KV Beeldende vorming
Stage	0	10-12	PV/TV Stage Verkoop/Toegepaste economie/Beeldende vorming
Toegepaste informatica	2	2	TV Dactylografie/Toegepaste informatica/Toegepaste economie

Voor deze vakken is het leerplan opgenomen.

**VERKOOP
DERDE GRAAD BSO**

ALGEMEEN DEEL

Inhoud

1	Visie op de studierichting.....	9
1.1	Vormingscomponenten	9
1.2	Leerlingenkenmerken	9
1.3	Algemene doelstellingen	10
2	Algemene pedagogisch-didactische wenken	10
2.1	Het leerplan en het opvoedingsproject.....	10
2.2	Basisfilosofie voor het BSO-onderwijs.....	10
2.3	Leerlingenkenmerken	11
2.4	Consequentie voor de leraren	11
2.5	Samenwerking met andere vakken	11
3	Studieprofiel	12
3.1	Contextgegevens	12
3.2	Profiel van de leerling	12
3.3	Geïntegreerde aanpak	13
3.4	Instap.....	13
3.5	Uitstroom	13
4	Relatie met de geïntegreerde proef	13
5	Bibliografie	14
6	Nuttige adressen	16

1 Visie op de studierichting

De studierichting 'Verkoop BSO' beoogt een opleiding, gebaseerd op twee beroepsopleidingsprofielen: winkelbediende en call centeroperator.

De klemtoon ligt in het verwerven van commerciële communicatievaardigheden, naast logistieke vaardigheden. Bij het aanleren van commerciële vaardigheden wordt ruime aandacht besteed aan het leren omgaan met klanten en het voeren van een verkoopgesprek gesteund op actuele productinformatie. Het leren werken met ICT-middelen in de winkelomgeving krijgt hierbij ruime aandacht.

Bij het aanleren van logistieke vaardigheden wordt vooral gelet op vaardigheden in en rond de winkel.

Het geheel biedt een opleiding die naast de algemene vorming specifiek gericht is op de vaardigheden die verwacht worden van een verkoopmedewerker in de detailhandel, een verkoopmedewerker in de groothandel en van een call centeroperator

1.1 Vormingscomponenten

Het fundamentele gedeelte van de derde graad omvat twee vormingscomponenten.

1.1.1 De bedrijfsgerichte vorming

De bedrijfsgerichte vorming van de winkelbediende zit verweven in de vakken Commerciële vorming, Administratieve vorming en Commerciële presentatie. In de commerciële vorming worden klantenbenadering en verkooptechnieken getraind op basis van branchestudies. Ook telefoneren komt hier uitgebreid aan bod.

ICT wordt geïntegreerd in de administratieve vorming voor wat betreft winkeladministratie (software voor kassa- en voorraadbeheer van een winkel) en voor de studie van e-commerce.

Commerciële presentatie reikt technieken aan voor verkoopbevorderende winkelpresentaties en inpakmethodes.

De bedrijfsgerichte vorming als basis voor het werk in een call center zit verweven in de vakken Commerciële vorming, Administratieve vorming en Seminars.

De bedrijfsgerichte vorming van de verkoopmedewerker binnen de groothandel komt aan bod in de vakken Commerciële vorming, Administratieve vorming en de seminars. Ook in het vak Commerciële presentatie worden aspecten voor presentatie in showrooms aangeleerd.

1.1.2 De communicatieve component

Talenvorming is in eerste instantie een 'sociaal interactief gebeuren'. Taalvaardigheden worden bij voorkeur aangeleerd via interactieve dynamische werkvormen. De taalvorming beoogt vier taalvaardigheden (luisteren, lezen, spreken en schrijven). Vanuit het beroepsopleidingsprofiel wordt vooral aandacht gevraagd voor luisteren en spreken. Zowel de toekomstige verkoopmedewerker als de call centeroperator zullen zich in hun communicatie hoofdzakelijk mondeling moeten uitdrukken.

Veel aandacht gaat naar een grondige voorbereiding van verkoop- en telefoongesprekken, aan het correct weergeven van een gesteld probleem en het werken in een zakelijke context.

Naast het Nederlands wordt Frans als tweede en Engels als derde taal aangeboden.

1.2 Leerlingenkenmerken

Leerlingen in de studierichting 'Verkoop' zijn vooral ervarings- en praktijkgericht en willen dus **praktisch** werken. Ze hebben oog voor een correcte en stipte opvolging van de winkelvoorraad, een vlotte klantenbediening en een

correcte afhandeling van de verkoop. Zij kunnen de hen opgedragen taken zelfstandig uitvoeren en de verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen werk.

1.3 Algemene doelstellingen

De leerlingen leren:

- nauwkeurig en met orde werken,
- de opgelegde taken correct uitvoeren,
- omgaan met verschillende klantentypes,
- een klantgerichte houding ontwikkelen,
- productinformatie opzoeken,
- zin voor esthetische vormgeving ontwikkelen,
- creatief met materialen werken,
- noodzakelijke teamspirit ontwikkelen,
- verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken,
- communicatieve vaardigheden in het Nederlands, in enkele moderne vreemde talen en in het gebruik van moderne communicatiemiddelen.

2 Algemene pedagogisch-didactische wenken

2.1 Het leerplan en het opvoedingsproject

Een school wil haar leerlingen méér meegeven dan louter vakkennis. Haar intentieverklaring in dit verband is te vinden in het opvoedingsproject, waarin ook waardeopvoeding en christelijke duiding zijn opgenomen.

Een vakleraar in een school van het katholieke net zal geen ander Engels, geen andere wiskunde geven dan zijn collega's. Wel heeft hij de taak om, waar de kans zich voordoet, naar het opvoedingsproject of een aspect daarvan te refereren. Als (mede)drager van het christelijke opvoedingsproject is hij alert voor elke kans die het school- en klasgebeuren biedt om de diepere dimensie aan te reiken. Vele vakken bieden op een of andere manier kansen daartoe. Hoe meer de leraar de leerlingen persoonlijk kent, hoe meer hij zal aanvoelen wanneer er openheid is om met de leerlingen door te stoten naar zins- en zijnsvragen.

2.2 Basisfilosofie voor het BSO-onderwijs

De basisfilosofie met betrekking tot het BSO en de daaraan gekoppelde doelstellingen zijn terug te vinden in de brochure "Visie op het Beroepssecundair onderwijs" van 19 mei 1995 (Kl. 64.03). Dit document bevat fundamentele wenken omtrent het werken met BSO-leerlingen. Om welke studierichting het ook gaat, de aanpak van de BSO-leerling dient steeds te gebeuren binnen dit kader. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk de leerlingen te helpen een positief en correct zelfbeeld op te bouwen. De didactische aanpak moet hierop gericht zijn, onder meer door bemoedigend en stimulerend te werken. Leerinhouden en werkwijze moeten ertoe leiden dat leerlingen zichzelf juist(er) kunnen inschatten en weten wat zij al of niet aankunnen, wat hen ligt, of zij geschikt zijn voor bepaalde beroepen uit de beroepenstructuur van het studiegebied Handel.

Een permanente zorg betreffende de aanpak van de leerlingen in het BSO moet uitgaan naar het 'doe-aspect' binnen elk vak: *kunnen* is in deze visie de basis voor het *kennen*, met andere woorden: we beogen vaardigheidsonderwijs en kennisverwerving is daarbij louter ondersteunend.

2.3 Leerlingenkenmerken

Hierna volgen een aantal algemene kenmerken die gelden voor een grote groep; ze dienen met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd.

- De leerlingen zijn gericht op het doen. Ze leren weinig van theoretische uiteenzettingen, maar ze leren vooral van het handelen in concrete situaties. Vanuit dit handelen komen ze tot begripsvorming.
- Ze hebben vooral interesse voor het onmiddellijk bruikbare. Hun hele leefwereld, zowel binnen de onderwijstijd als daarbuiten, is afgestemd op onmiddellijke consumptie van wat zij als nuttig, als prettig ervaren.
- Ze reageren doorgaans heel spontaan en impulsief. Hun reacties zijn niet altijd beheerst.
- Hun intelligentie is anders georiënteerd. Ze verwerken moeilijk grote leerstofgehelen. Memoriseren, verbanden leggen, besluiten trekken is niet eenvoudig. Transfer van het ene vak naar het andere, van leerstof naar de praktische toepassing is niet vanzelfsprekend.
- Ze hebben nood aan succesbeleving.
- Hun verbale vaardigheid is in volle ontwikkeling. Het onderwijs steunt traditioneel heel sterk op het verbale zodat leerlingen met een beperkte taalvaardigheid bijzondere moeilijkheden ervaren. Veelal verschilt de school- en vaktaal van de thuistaal, wat meebrengt dat ze niet steeds begrijpen waar de leraar het over heeft.
- De taakspanning en/of taakgerichtheid is vaak klein. Als deze leerlingen aan opdrachten werken is het voor hen een hele klus om tot het einde vol te houden. Zeker wanneer moeilijkheden binnen de opdracht opduiken, haken ze gemakkelijk af.

2.4 Consequentie voor de leraren

De leraar zal:

- de leerlingen leren kennen en aanvaarden om begeleidend en onderwijzend met hen op weg te gaan;
- haalbare en duidelijke doelen bij onderwijs en begeleiding vooropstellen;
- eenvoudige, voor de leerlingen begrijpbare taal hanteren;
- lesstrategieën aanwenden die uitgaan van de beginsituatie van de leerlingen en van de leerlingenkenmerken;
- de lesbetrokkenheid van de leerlingen alle kansen geven;
- goede studiegewoonten stimuleren;
- aanzetten geven tot het zelfstandig verwerken van de leerstof: in de eerste plaats in de klas zelf, eventueel ook thuis.

2.5 Samenwerking met andere vakken

Het vak PAV (Nederlands en Mavo) uit de basisvorming, bevat basisdoelen en basisinhouden voor alle studierichtingen. Ze kunnen didactisch worden ingekleurd naar de leef- en leersituatie van de leerlingengroep. De inkleuring kan tot uiting komen in voorbeelden, in tekstmateriaal, in het niveau van beheersing.

De vakken Zakelijke communicatie Nederlands, Frans, Engels en Toegepaste informatica uit het fundamenteel en/of complementair deel bevatten ook doelstellingen die een inkleuring kunnen krijgen vanuit de verschillende vakken van het fundamenteel en/of complementair gedeelte. Regelmatig overleg tussen de verschillende leraren is dan ook ten zeerste aanbevolen.

3 Studieprofiel

3.1 Contextgegevens

De **winkelbediende** werkt in een detailhandel. De verkooptaken voert hij zelfstandig uit. Voor andere taken werkt hij als uitvoerende bediende, onder leiding van een direct verantwoordelijke of een zelfstandig winkelier.

In een **call center** oefent de beginnende beroepsbeoefenaar vooral een uitvoerende taak uit met betrekking tot inkomende berichten (inbound), onder toezicht van een teamleider.

De **verkoopmedewerker in de groothandel** heeft een uitvoerende functie binnen een gecombineerde groot- en kleinhandel, een groothandel in consumentenproducten die levert aan de kleinhandel, dikwijls in het cash-and-carry-systeem. Hij verkoopt aan de detailhandel en werkt onder leiding van de groothandelaar.

3.2 Profiel van de leerling

Als startcompetenties van een beginnend beroepsbeoefenaar worden naast vakinhoudelijke kennis en vaardigheden een aantal sociale beroepsgerichte vaardigheden verwacht, die afhankelijk van de opgedragen taak, heel specifiek worden ingevuld. Hierna volgen enkele voorbeelden waaraan extra aandacht zal besteed worden gedurende de opleiding.

De winkelbediende

- is vlot in omgang: zowel in verbale als non-verbale communicatie;
- is bereid het voorkomen aan te passen aan de stijl en de specifieke eisen van de winkel;
- werkt eerlijk en discreet: kan vertrouwelijke gegevens als dusdanig behandelen;
- heeft zin voor samenwerking: kan correct omgaan met personen binnen en buiten de winkel;
- heeft zin voor initiatief: ziet problemen en pakt ze op een gepaste manier aan;
- is leergierig en heeft interesse: wil altijd bijleren zowel on-the-job als extern (levenslang leren);
- heeft discipline: kan zich houden aan regels, afspraken en procedures;
- werkt deskundig: is bereid zich regelmatig bij te scholen en staat open voor vernieuwingen;
- is flexibel: kan snel inspelen op wisselende omstandigheden; kan zich goed aanpassen aan wisselende werkroosters;
- neemt verantwoordelijkheid: speelt gegevens door die noodzakelijk zijn voor een vlot verloop en de afhandeling van verkooptaken.

Voor het uitvoeren van de taken in een **call center**

- heeft discipline om volgens opgelegde procedures te werken;
- is vlot in verbale communicatie en gebruikt hierbij een verzorgde taal;
- is stressbestendig: kan goed omgaan met tijdbeperking;
- werkt accuraat: kan nauwkeurig gegevens in zich opnemen en correct invoeren;
- is flexibel: kan snel inspelen op wisselende omstandigheden; kan zich goed aanpassen aan wisselende werkroosters;
- is vlot in de omgang.

De verkoopmedewerker in de groothandel

- werkt accuraat en stipt: kan binnen de voorgeschreven tijd een logistieke opdracht, volgens een procedure, nauwkeurig voltooien;
- is flexibel: kan snel inspelen op wisselende omstandigheden; kan zich goed aanpassen aan wisselende werkroosters;
- heeft zin voor samenwerking: kan in een gemeenschappelijke ploeg aan één taak werken;
- is stressbestendig: kan goed omgaan met deadlines;
- werkt deskundig: is bereid zich regelmatig bij te scholen en staat open voor vernieuwingen.

3.3 Geïntegreerde aanpak

In de derde graad 'Verkoop' lopen de drie opleidingsprofielen als een rode draad door de specifieke vorming. Een geïntegreerde commerciële, administratieve en ICT-vorming en de vorming op het vlak van presentatie in de winkel, zorgen voor een brede vorming.

Binnen het vak Seminaries worden de specifieke vaardigheden benaderd vanuit de beroepsrealiteit via trainingen in sociale vaardigheden, specifieke bedrijfsbezoeken, gastsprekers, branchegericht werken,...

3.4 Instap

Leerlingen die instappen in de derde graad 'Verkoop BSO' volgden in de tweede graad normaal de studierichting 'Verkoop BSO'. De leerplannen van de studierichting 'Verkoop BSO' derde graad steunen op de voorkennis van deze van de tweede graad.

Instappen vanuit een andere studierichting in de tweede graad kan perfect vanuit de richting 'Handel TSO', 'Handel-talen TSO' en vanuit 'Kantoor BSO'

3.5 Uitstroom

De leerlingen volgen best na het tweede leerjaar van de derde graad een overeenstemmend derde leerjaar van de derde graad nl. het specialisatiejaar 'Winkelbeheer en etalage BSO' of het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO'.

4 Relatie met de geïntegreerde proef

De wettelijke en reglementaire basis voor de geïntegreerde proef is te vinden in:

- het besluit van de Vlaamse regering van 19 juli 2002 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs;
- de ministeriële omzendbrief SO64 van 25 juni 1999 met betrekking tot de structuur en de organisatie van het voltijds secundair onderwijs.

Over de geïntegreerde proef heeft het VVKSO een brochure uitgegeven (zie VVKSO-website, www.vvkso.be, klikken op 'Onderwijspraktijk', Geïntegreerde proef), met hierin de wettelijke bepalingen en de specifieke onder-richtingen voor de verschillende studierichtingen.

De algemene doelstelling van deze proef is om op een synthetische en realiteitsgebonden wijze de praktische en technische bekwaamheid van de gevolgde opleiding te toetsen, hierbij rekening houdend met de nagestreefde studie- en beroepsprofielen en dus voor elke specifieke studierichting met de einddoelstellingen van de derde graad.

Deze proef slaat op de vakken en specialiteiten van het fundamenteel optioneel gedeelte: de vakken van het studierichtingsgedeelte worden er dus zeker bij betrokken. Het is daarom belangrijk dat de betrokken leraars de algemene doelstellingen, de leerplandoelstellingen en leerinhouden bestuderen in relatie met de uitgeschreven studie- en beroepsprofielen van de studierichting. Zij bepalen samen met de directeur welke elementen uit het leerplan in de geïntegreerde proef (kunnen) aan bod komen.

De geïntegreerde proef biedt, naast de intense contacten met de bedrijfswereld, eveneens de mogelijkheid om vakoverstijgend tot samenwerking te komen in de loop van het schooljaar en tot het systematisch afstemmen van het leerproces op deze geïntegreerde aanpak.

5 Bibliografie

- Studie 119: Beroepsopleidingsprofiel 'Winkelbediende' Vlaamse Onderwijsraad, Brussel, 1999.
- Onderzoek naar de kwalificatiebehoeften voor winkelbediende, SERV.
- Beroepsprofielen 'Verantwoordelijke verkoop' als onderdeel van de grotere studie 'Onderzoek naar een toekomstgerichte beroepen- en kwalificatiestructuur in de Belgische groothandel', OVD- Cevora, Brussel 1996.
- Beroepsprofiel 'Call center operatoren' Cevora, Brussel, 1999.
- Beroepsprofiel 'Vertegenwoordiger' SERV, Brussel, 1999.
- Beroepsprofielen 'Vertegenwoordiger' als onderdeel van de grotere studie 'Onderzoek naar een toekomstgerichte beroepen- en kwalificatiestructuur in de Belgische groothandel', OVD-Cevora, Brussel, 1996.
- Detailhandel, Basisboek 90-01-66556-X, docentenboek 90-01-66563-2, Wolters-Noordhoff, 1993.
- Detailhandelsmarketing, Basisboek 90-01-66555-1, docentenboek 90-01-66562-4, Wolters-Noordhoff, 1991.
- De Consument, Basisboek 60-01-66553-5 docentenboek 90-01-66560-8, Wolters-Noordhoff, 1993.

GOOSSENS, L., HAERS, C., VAN DAELE, D., Topseller on line, Commerciële vorming 1, ISBN 90 341 1234 9, Standaard Uitgeverij - Uitgeverij De Boeck, 2001 Antwerpen .

GOOSSENS, L., HAERS, C., VAN DAELE, D., Top seller on line, Commerciële vorming 2, ISBN 90 341 1234 9, Uitgeverij De Boeck, 2002.

DRIES, L., GOOSSENS, L., SMISMANS, L., Verkopen ... je beroep 1 en 2, Standaard educatieve uitgeverij, 1997.

HAERS, Ch., VAN DAELE, D., Verkopen, een kunst, MIM Deurne, 1993.

VANDERMOERE, V., Winkeldiefstal, Provinciaal Gouvernement West-Vlaanderen, Burg 4, 8000 Brugge.

GOLDMANN, H.M., Klanten maken, klanten houden. ISBN 90 14 02800 8, Samson Uitgeverij, Brussel.

CLAES, R., POOT, J., Efficiënte communicatie per telefoon. ISBN 90 289 2018 8, Uitgeverij Pelckmans, Kapellen.

v.d. KUIJL, A., Technologische vorming in de winkel, deel 1, ISBN 90 5117 852- 2 Edu'Actief, Zomerdijk 9-e PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl).

UNIZO-publicatie: Over virtuele handel en harde valuta.

BERGEN, H., e.a., Leren etaleren, ISBN 9028907912, De Nederlandse boekhandel, Kapellen, 1988.

BERGEN, H., Stapsgewijs – etalagewijs, Basisboek, ISBN 90-5035-4261 Uitgeverij Den Gulden Engel, Antwerpen 1996.

BERGEN, H., Etaleren stap voor stap, Praktijkboek, ISBN 90-5035-393-2 Uitgeverij Den Gulden Engel, Antwerpen 1998.

HEERES, K., BENNINK, B., Presentatie en Promotie 1 (Deelkwalificatie 203), ISBN 90-5117-877-8, 1997 Uitgeverij Edu'Actief, Zomerdijk 9-e PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl.

RAMIOUL, M., Streepjes en stress Ergonomie, stressrisico's en taakinhoud aan de scankassa in de supermarkt. STV SERV Brussel 1995.

RAMIOUL, M., Technologie en arbeid in de detailhandel. STV SERV Brussel 1995.

STEFFENS, H., Reclame in vorm, ISBN 90-01-80970-7, Wolters-Noordhoff, Groningen, 1988.

Scanning Kassière: ISBN 90-5277-246-0.

RAMIOUL, M., Technologie en arbeid in de supermarkt. Stichting Technologie Vlaanderen Brussel 1995.

THYSMANS, K., ABELS, G., Etaleren en Presenteren, ISBN 90-01-86264-0, Wolters-Noordhoff, Antwerpen.

ADRIAENSSEN, A., De grote mode-encyclopedie, ISBN 90-209-1551-7 Uitgeverij Lannoo Tielt 1990.

BOREST-OTTO, A.C.C. , LEUNE-RITTEL, A.E., SCHRAMA, C.T.M., VEEZE-LIJFTOGT, J.H., Modevorming 1, ISBN 90 5117 298 2, Uitgeverij Edu'Actief, Zomerdijk 9-e PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl.

BOREST-OTTO, A.C.C. , LEUNE-RITTEL, A.E., SCHRAMA, C.T.M., VEEZE-LIJFTOGT, J.H., Modevorming 2, ISBN 90 5117 299 0, Uitgeverij Edu'Actief, Zomerdijk 9-e PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl.

BOREST-OTTO, A.C.C. , LEUNE-RITTEL, A.E., SCHRAMA, C.T.M., VEEZE-LIJFTOGT, J.H., Modevorming 3, ISBN 90 5117 300 8, Uitgeverij Edu'Actief, Zomerdijk 9-e PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl.

Tijdschriften

Distributie Vandaag, Maandblad van het Belgische Comité voor de Distributie, Mariannestraat 34, 1180 Brussel.

Gondola, Het tijdschrift voor de distributeur, Industrialaan 4, 1702 Groot-Bijgaarden, 02 466 92 36.

Detailhandel Magazine, Nieuwe Parklaan 72-74 Postbus 90703, 2509 LS Den Haag (Nederland), Tel.: 070 338 56 00, fax 070 338 57 11, internetadres: <http://www.hbd.nl>.

Voedingsblad , magazine voor de dynamische distributie, Spastraat 8, 1000 Brussel, Tel.: 02 238 05 11// 02 238 06 11, Fax: 02 230 93 54.

'ZO-Magazine, Magazine voor Zelfstandig ondernemen', een 14-daagse uitgaven van het UNIZO, Spastraat 8, 1000 Brussel Tel.: 02 238 05 11, Fax: 02 231 16 22.

Inspiration, Display Décor Market, Paviljoenstraat 5, 1030 Brussel.

Schaufenster & shop design, via IPB Jezusstraat 16 bus 23, 2000 Antwerpen.

6 Nuttige adressen

Textiel

NAVETEX

Nationaal Verbond van Textiel en Kleding, Spastraat 8, 1000 Brussel, Tel.: 02 238 06 51,
Fax: 02 230 64 44.

ETITEX

Europees Huis van Textiel en Kleding, Montoyerstraat, 24, 1000 Brussel, Tel.: 02 238 10 11,
Fax: 02 230 47 00.

Milieu

Fost plus Groene Punt Brochure, Business Services, Martinus V straat 40, 1200 Brussel,
Tel.: 02 775 03 58 of 02 775 03 69, Fax: 02 771 16 96.

FOST PLUS: is een initiatief van de privé-sector omtrent het beheer van huishoudelijk en professionele verpakkingen (groen punt verpakking) (Interregionaal Samenwerkingsakkoord voor preventie en beheer van verpakingsafval, in voege sinds 5 maart 1997).

Provinciaal Instituut voor Milieu-educatie Mechelsesteenweg 365, 2500 Lier, Tel.: 015 31 95 11.

Veiligheid en hygiëne

Geschikt materiaal kan aangevraagd worden bij:

Prevent: Instituut voor preventie bescherming en welzijn op het werk VZW, Gachardstraat, 88, bus 4, 1050 Brussel, Tel.: 02 643 44 44, e-mail: prevent@prevent.be, <http://www.prevent.be>.

Provinciaal Veiligheidsinstituut, Jezusstraat 28, 2000 Antwerpen, Tel.: 03 203 42 00.

Provinciaal Instituut voor Hygiëne, Kronenburgstraat 45, 2000 Antwerpen, Tel.: 03 259 12 00.

Websites

Algemene interessante informatie voor de detailhandel

Consumentenbond (Nederland): <http://www.consumentenbond.nl/>

CVAH

Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel (Nederland): <http://www.cvah.nl>

EIM

Het onderzoeksbureau EIM (Economisch Instituut voor het Midden- en kleinbedrijf) verricht veel onderzoek in opdracht van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel. De regelmatig verschijnende brancheverkenningen en -schetsen zijn daar voorbeelden van. (Nederland):<http://www.eim.nl>

Febeltex VZW, Montoyerstraat 24, 1000 Brussel Tel.: 02 287 08 11, Fax: 02 230 65 85

<http://www.febeltex.be>

Textiel nieuwsbrief (trimestrieel - gratis abonnement op schriftelijk verzoek.)

Fedis

De Belgische federatie van de distributieondernemingen is de beroepsorganisatie van de distributiesector, <http://www.fedis.be>

GFK

Een Nederlandse organisatie voor en over consumenten en hun bestedingen: <http://www.gfk.nl/>

Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) (Nederland): <http://www.hbd.nl>

Het HBD, gevestigd in Den Haag, is een publiekrechtelijk samenwerkingsverband van werkgevers- en werknemersorganisaties in de detailhandel met als belangrijkste taak het behartigen van de belangen van de gehele bedrijfstak. Het HBD, waarbij alle winkels en ambulante handelaren in Nederland zijn aangesloten, komt op voor zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf en ondersteunt de sector met een breed scala van activiteiten.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel, Nieuwe Parklaan 72-74, Postbus 90703, 2509 LS Den Haag,
tel.: 070 338 56 66, Fax: 070 338 57 11.

Hoofdbedrijfschap Ambachten (Nederland): <http://www.hba.nl>

IMK

Het IMK reikt ondernemers die behoefte hebben aan deskundigheid die niet in hun bedrijf aanwezig is, de helpende hand. De site biedt informatie over commercieel beleid, management en personeel, starters, enz.(Nederland): <http://www.imk.nl>

Kamer van Koophandel

Verbond der kamers van Koophandel (België): <http://www.cci.be>

Kennis- en opleidingsCentrum Handel

Het Kennis- en opleidingsCentrum Handel ontwikkelt en onderhoudt een compleet en samenhangend stelsel van beroepsopleidingen en examens voor vrijwel alle functies in de detailhandel, en is verantwoordelijk voor de kwaliteitszorg met betrekking tot de beroepspraktijkvorming. Tel.: 0318-698498 (Nederland): <http://www.kchandel.nl>

Logistiek (Nederland):<http://www.logistiek.net>

Marketing (Nederland)

Marketing en economische termen: <http://www.srm.nl>

Economische begrippenlijst: <http://www.kerneconomie.nl>

MKB-Nederland

Een centrale ondernemersorganisatie die optreedt als belangenbehartiger en dienstverlener voor ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. <http://www.mkb.nl>

MKB-net geeft antwoord op al die vragen waar iedere ondernemer vroeg of laat tegen aanloopt. De site biedt informatie, producten en diensten. <http://www.mkbnet.nl>

Ministerie van Economische Zaken; Bestuur Economische informatie; Internetploeg

Nijverheidsstraat, 6, 1000 Brussel, Tel.: 02 506 62 53, Fax: 02 513 46 57, <http://mineco.fgov.be>

Op mineco vindt men:

- Barometers van de economie: Belgische macro-economische indicatoren: bruto binnenlands product, industriële productie, consumptieprijzen, buitenlandse handel, investeringen Y Het thema bevat ook een rubriek over indexen: tabellen en berekeningen van de verschillende indexcijfers met verklarende teksten.
- Euroruimte: economische informatie en wetteksten over de invoering van de eenheidsmunt in België. Onder dit thema vindt u eveneens een praktische gids >Euro wegwijzer= en een euroconnector.
- Marktordening: thema voornamelijk gebaseerd op de wetteksten over de handelspraktijken, mededinging, antidumping, handelsvestigingen ...
- Bedrijvengids: alle informatie om een kleine of middelgrote onderneming op te richten (vademecum), een afvalbeurs en een elektronische gids over de tentoonstellingen en beurzen in België Y
- Bescherming van de consument: praktische informatie om de consument te informeren en te beschermen: klachtenformulering, verzekeringscontracten, consumentenrecht, huwelijkscontracten ...
- Economische informatie: met onder meer de statistieken van het Nationaal Instituut voor Statistiek (NIS)

Netkrant

Een handig internetadres voor actuele nieuwsgaring in Nederland is:<http://www.netkrant.nl>

Hier wordt van (bijna) alle kranten de koppen verzameld en gelinkt.

Zelfs CNN en teletekst zijn vertegenwoordigd. Ook is er een alfabetbalk waar op letter (en dus onderwerp) geklickt kan worden.

Ondernemers

Lexadin (Nederland) <http://www.lexadin.nl>

Hier kunnen (startende) ondernemers veel informatie vinden.

UNIZO (België): de organisatie voor zelfstandige ondernemers: <http://www.unizo.be>

Spastraat 8, 1000 Brussel. Tel.: 02 238 05 11, Fax: 02 231 05 62

Didactisch materiaal

Leermiddelen OVD Groep, Tel.: 0318-649904, e-mail: info@ovd.nl.

VERKOOP
DERDE GRAAD BSO

ZAKELIJKE COMMUNICATIE NEDERLANDS
Eerste leerjaar: 1 uur/week
Tweede leerjaar: 2 uur/week

Inhoud

1	Beginsituatie.....	21
2	Algemene doelstellingen.....	21
3	Leerplandoelstellingen, leerinhouden en didactische wenken.....	22
3.1	Zakelijke communicatie.....	22
3.2	Mondelinge communicatie.....	23
3.3	Schriftelijke communicatie: correspondentie, informatie en organisatie.....	24
4	Evaluatie	25
5	Minimale materiële vereisten	25
6	Bibliografie	26

1 Beginsituatie

Veel leerlingen die de derde graad “Verkoop BSO” beginnen, komen over uit de tweede graad “Verkoop BSO” en hebben als groep een eigen identiteit opgebouwd. Zij hebben al kennisgemaakt met zakelijke communicatie door het vak Nederlands (Zakelijke communicatie) tweede graad BSO Kantoor en verkoop. Toch moeten we rekening houden met neveninstromers uit andere onderwijsvormen, onder andere uit “Handel TSO” of “Handel-talen TSO” en allochtone leerlingen die blijvend aandacht en extra begeleiding nodig hebben om hun taal verder te ontwikkelen. Daardoor kan het studieniveau van de leerlingen onderling heel verschillend zijn. We gaan er vanuit dat leerlingen de noodzakelijke basis, een redelijke kennis van het Nederlands (zowel schriftelijk als mondeling) hebben verworven.

De leerlingen van de tweede graad Kantoor en Verkoop zijn al wel in aanraking gekomen met een initieel referentiekader en observatie- en beoordelingsschema's met vooropgestelde criteria en kunnen zichzelf bevragen. Aansluitend op de tweede graad kunnen ze in het begin van de derde graad de definitie van zakelijke communicatie omschrijven, het communicatiemodel aan de hand van voorbeelden toelichten en de zakelijke communicatie toetsen aan allerlei vormen van informele communicatie.

2 Algemene doelstellingen

Het fundamentele gedeelte van deze studierichting is gericht op een arbeidsoriënterende vorming met als klemtonen de ontwikkeling en ondersteuning van de noodzakelijke vaardigheden voor het toekomstig beroep. Zoals in de tweede graad is het essentieel in het vak Zakelijke communicatie om competenties nodig voor de latere beroepsuitoefening te ontwikkelen. Meer concreet wil dit zeggen dat communicatieve vaardigheden worden ingeoeffend in een zakelijke context, waarbij de nadruk ligt op de praktijkgerichtheid en op het uitvoerend communicatief aspect. Een winkelbediende of een verkoopmedewerker in de groothandel moet in staat zijn om nauwkeurig omschreven taken uit te voeren en werkzaamheden te verrichten op het gebied van (tele)verkoop en communicatie, informatie en organisatie, zonder daarvoor de eindverantwoordelijkheid te dragen.

Taalvorming is in eerste instantie een “sociaal interactief” gebeuren. Taalvaardigheden worden bij voorkeur aangeleerd via interactieve dynamische werkvormen. De taalvorming beoogt vier taalvaardigheden (luisteren, lezen, spreken en schrijven). De beroepsopleidingsprofielen vragen vooral aandacht voor luisteren en spreken. De toekomstige verkoopmedewerker zal zich in zijn communicatie mondeling moeten uitdrukken. In beperkte mate moet ook aandacht geschonken worden aan schrijfvaardigheden. Het overbrengen van correcte informatie is cruciaal in de communicatie. De leerlingen leren in de derde graad een uitgebreider begrippenkader en reflecteren op hun zakelijk taalgebruik.

Om overlappings met andere vakken te vermijden, zijn afspraken en vakcoördinerend werken van essentieel belang. Na overleg met de collega's kan duidelijk een relatie gelegd worden tussen de communicatieve toepassingen die deel uitmaken van dit vak en de leerinhouden van de andere vakken. **Dit “vakoverschrijdend” werken laat de leerlingen toe de samenhang te zien, gemakkelijker transfers te maken en de beroepsgerichte vorming als een geheel te ervaren.**

In het beroepsprofiel Winkelbediende (Serv, 1998) worden een aantal houdingen vermeld, die als onmisbaar worden beschouwd:

- is vlot in de omgang: zowel in verbale als non-verbale communicatie;
- is bereid het voorkomen aan te passen aan de stijl en de specifieke eisen van de winkel;
- werkt eerlijk en discreet: kan vertrouwelijke gegevens als dusdanig behandelen;
- heeft zin voor samenwerking: kan correct omgaan met personen binnen en buiten het bedrijf;
- heeft zin voor initiatief: ziet problemen en pakt ze op een gepaste manier aan;
- is leergierig en heeft interesse: wil altijd bijleren zowel on-the-job als extern (levenslang leren);
- heeft discipline: kan zich houden aan regels, afspraken en procedures;
- werkt deskundig: is bereid zich regelmatig bij te scholen en staat open voor vernieuwingen;

- is flexibel: kan snel inspelen op wisselende omstandigheden: kan zich goed aanpassen aan wisselende werkroosters;
- neemt verantwoordelijkheid: speelt gegevens door die noodzakelijk zijn voor een vlot verloop en de afhandeling van verkooptaken.

Voor het profiel van de verkoopmedewerker in de groothandel werken we aan de volgende houdingen:

- werkt accuraat en stipt: kan binnen de voorgeschreven tijd een logistieke opdracht, volgens een procedure, nauwkeurig voltooien;
- is flexibel: kan zich aanpassen aan wisselende werkomstandigheden en is bereid om oplossingen te zoeken voor onvoorziene problemen;
- heeft zin voor samenwerking: kan in een gemeenschappelijke ploeg aan één taak werken;
- is stressbestendig: kan goed omgaan met deadlines;
- werkt deskundig: is bereid zich regelmatig bij te scholen en staat open voor vernieuwingen.

3 Leerplandoelstellingen, leerinhouden en didactische wenken

3.1 Zakelijke communicatie

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De keuze en de geschiktheid van verschillende soorten zakelijke teksten bepalen en vastleggen met aandacht voor inhoudelijke en vormelementen ervan. (genreanalyse)

Evaluatiecriteria voor effectieve communicatie toelichten, ontdekken in voorbeeldteksten en die criteria zelf toepassen, onder meer door gebruik te maken van observatie- en beoordelingsschema's.

Normen en afspraken correct toepassen binnen de huisstijl en de bedrijfscultuur van een bedrijf of groothandel.

LEERINHOUDEN

- communicatiemodel
- alle zakelijke teksten (genres)
- evaluatiecriteria voor effectieve communicatie
- observatie- en beoordelingsschema's
- huisstijl en bedrijfscultuur

DIDACTISCHE WENKEN

Voor leerlingen "Verkoop" staat communiceren met de klant uiteraard centraal, hoewel zakelijke contacten met collega's rond werkafspraken, info doorgeven, taakverdeling ... eveneens een belangrijk aspect vormen. Het is in "Zakelijke communicatie" dan ook erg belangrijk dat de leerling de attitude aanleert om te reflecteren over zichzelf en bovendien rekening leert houden met normen en conventies. We bouwen hiervoor in de derde graad verder op de verworven kennis en de vaardigheden uit de tweede graad.

Leerlingen in een winkel of groothandel moeten in al de communicatieve werksituaties hun verantwoordelijkheid, autonomie en beslissingsbevoegdheid terdege kennen. Ze moeten zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid tegenover de klant, van de nood om vrij zelfstandig te kunnen optreden in de context van hun taak en van de beperktheid van hun beslissingsmacht.

Verder moeten verkoopmedewerkers in staat zijn eigen werk te plannen en te coördineren. Bovendien moeten zij de klant correcte informatie kunnen doorgeven, info kunnen opzoeken enz. Van verkopers wordt immers algemene productkennis verwacht. Ze moeten in staat zijn aangeboden kennis (chef, collega) te integreren in hun communicatie naar de klant.

De complexiteit van het werk zal voor deze leerlingen vrij beperkt blijven, maar flexibiliteit zal daarbij een belangrijke attitude zijn omdat de "standaardklant" niet bestaat.

Deze leerlingen moeten zakelijke teksten die voor hen geschikt en relevant zijn, gebruiken en evalueren aan de

hand van duidelijke criteria voor effectieve communicatie. Bij de doelstellingen spreken we van “genreanalyse”. Dit kan het best door middel van observatie- en beoordelingsschema's.

Het vak Zakelijke communicatie Nederlands kan niet los worden gezien van de vakken Commerciële vorming, Administratieve vorming en Commerciële presentatie. Er is bijgevolg absoluut overleg nodig tussen deze betrokken vakleraars voor wat de voorkennis (beginsituatie), de overeenkomstige leerinhouden, de gestelde eisen en de werkmethodes betreft.

- Bij de 'algemene doelstellingen' werd reeds gesteld dat in het BSO de nadruk ligt op de praktijkgerichtheid en op het uitvoerende communicatieve aspect. De leraar zal bij het opstellen van de lesdoelen zich voortdurend bevragen of ze aan deze algemene doelstelling beantwoorden.
- De benadering van de BSO-leerling vraagt voor de klaspraktijk specifieke aandachtspunten.
 - Werk met voldoende kleine stappen (afhankelijk van wat de leerlingen aankunnen).
 - Structureer de aangeboden leerinhouden zeer duidelijk, zowel bij het gebruik van het bord als bij het gebruik van cursussen en notities.
 - Werk met authentiek materiaal uit de wereld van bedrijven en/of organisaties.
 - Oefen eerst de vaardigheden in alvorens te werken met globaal tekstmateriaal. Vertrek van eenvoudige gevalsstudies en voer de complexiteit geleidelijk op.

Laat leerlingen veel oefenen aan de hand van modellen; automatisme wordt hierdoor bevorderd. Het zal evenwel pas door veelvuldig gebruik in het latere beroepsleven echt verworven worden.

3.2 Mondelinge communicatie

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Op basis van concrete situatieschetsen tweegesprekken voorbereiden en op een zakelijke wijze voeren.

Groepsgesprekken voeren als deelnemer.

Deelnemen aan werk- en overleggesprekken.

LEERINHouden

- observeren van lichaamstaal en non-verbale boodschap bij klanten en zichzelf
- omgaan met klanten in moeilijke omstandigheden: onverwachte en stresssituaties
- inzicht in stijlverschillen en gevoelswaarde in taal
- empathie
- assertiviteit
- spreekgedrag: stem als communicatiemiddel
- basisprincipes interculturele communicatie

- verkoopgesprekken (onthaal van klanten, vertegenwoordigers of leveranciers: inlichtingen geven en verkopen)
- reservatiegesprekken en afspraken maken
- klachtenbehandeling (telefonisch en aan balie)
- werkoverleg

- functioneringsgesprek
- evaluatiegesprek

DIDACTISCHE WENKEN

Mondeling communiceren is het belangrijkste onderdeel voor een studierichting Verkoop. Het gaat om het toepassen van gespreksconventies in natuurlijke verkoopsituaties, met aandacht voor gespreksregels en aangepast taalgebruik waarbij taalregister, gevoelswaarde en zinswendingen de nodige aandacht krijgen. Complexe mondelinge opdrachten zijn weinig zinvol. Maar wel moet er voldoende flexibiliteit aanwezig zijn, bijvoorbeeld in het omgaan met (moeilijke) klanten in uitzonderlijke omstandigheden (zoals winkeldiefstal, onwel worden van klanten, een vreemdeling die je niet verstaat, een ongeduldige klant, ...). Daarvoor is observatie van lichaamstaal een belangrijk onderdeel om met klanten te leren omgaan.

Ook het spreekgedrag verdient voldoende aandacht. De stem is een communicatiemiddel dat gepast en correct moet worden gebruikt. Het is niet de bedoeling om theoretische lessen te geven over de werking van de stem of de vorming van klanken, maar wel "gezond" praten te oefenen in relevante situaties.

Bovendien is een basis van interculturele communicatie gewenst. Hoe gaan winkelbedienden om met mensen van een andere cultuur? Het spreekt voor zich dat deze lessen vooral bepaald worden door de regio waarin de school zich bevindt en bruikbare aspecten, zoals non-verbale communicatie, houding tegenover tijd, humor, etiquette, ruimte, autoriteit en taal.

Het is het best dat deze deelvaardigheden eerst aan bod komen om later totaalvaardigheden in reële situaties toe te passen, indien mogelijk in samenspraak met andere vakken. Taalvaardigheden worden trouwens meestal geïntegreerd aangeboden.

Ten slotte werken werkgevers in hun personeelsbeleid meermaals met functionerings- en evaluatiegesprekken. Dit mag onze leerlingen niet verrassen. Op een eenvoudige manier kunnen zij hiermee vertrouwd worden gemaakt. Ook in een schoolsituatie vinden er voortdurend begeleidende en evaluerende gesprekken plaats.

3.3 Schriftelijke communicatie: correspondentie, informatie en organisatie

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De tekst opstellen volgens de specifieke vereisten van het gekozen medium.

Op basis van een concrete situatieschets en gegevens over het doel, de lezer en de schrijver een tekstschema opmaken en gebruiken.

Informatie ontvangen, op het juiste moment doorgeven en op aanwijzing opzoeken.

Instructieve teksten en voorlichtingsteksten lezen, analyseren en gebruiken.

LEERINHOUDEN

- formulieren
- advertenties
- elektronische post
- fax
- intranet- of internetpagina
- bestelling
- bevestiging van een afspraak, een overeenkomst, een reservatie ...
- informatie geven over een product of een dienst
- informatie geven over (de gevolgen van) een maatregel
- om informatie vragen (offerte, prijslijst, catalogus, vertegenwoordiger ...)
- telefonische berichten
- basisregels klantvriendelijke telefoongesprekken
- memo's
- noteertechnieken
- gebruiksaanwijzingen en handleidingen
- richtlijnen (bv. evacuatieplannen)

- reglementen
- korte administratieve boodschappen (bv. bijbestelling)
- feedback van spelling en grammatica

Op basis van correcties en commentaar teksten bewerken (tekstrevisie) en opstellen in winkelsituaties.

DIDACTISCHE WEKEN

Ook de schriftelijke communicatie mag niet uit het oog worden verloren. Mededelingen doorgeven (bestellingen ...) en het opvolgen van instructies komen dagelijks voor. Meestal zijn het heel korte teksten die de winkelbediende of verkoopmedewerker moet noteren of doorgeven. In veel winkels wordt er gebruikgemaakt van computers en internet om promotie te maken of bestellingen te ontvangen. Die internet- of intranetpagina's moeten dan ook regelmatig worden aangepast.

Telefoneren staat bij het ontvangen en doorgeven van informatie. Dit onderdeel beperkt zich tot de basisregels, het schrijven van memo's en belangrijke noteertechnieken..

Ten slotte zullen veel winkelbedienden in contact komen met verscheidene soorten richtlijnen en reglementen, gebruiksaanwijzingen en handleidingen. Dit is een goede gelegenheid om aandacht te schenken aan leesvaardigheid en verruiming van woordenschat door de context. Als de situatie er zich toe leent, mag er trouwens steeds gewerkt worden aan een ruimere taalkennis en een correcte taalbeheersing.

Uiteraard gelden minimumvaardigheden die alle leerlingen moeten verwerven. Leerlingen die echter hogere eisen aankunnen, moeten hiertoe ook worden gestimuleerd.

Het is vanzelfsprekend dat nieuwe tendensen, technieken en ontwikkelingen steeds aan bod kunnen komen.



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

4 Evaluatie

Omdat schriftelijke en mondelinge vaardigheden actief en communicatief moeten worden inge oefend is permanente evaluatie wenselijk. Evaluatie van taalvaardigheden kan niet zonder vooropgestelde criteria die vooraf toegelicht worden. Observatie- en beoordelingsschema's kunnen de leerlingen stimuleren om zichzelf beter te leren kennen. Zo verzamelen zowel leerlingen als leraar gegevens over de vorderingen tijdens het leerproces. Logboeken, begeleidende gesprekken, studieplanners, observeren van video-opnamen zijn middelen om het leerproces van de leerlingen op te volgen. Het is essentieel dat er voldoende feedback wordt gegeven aan de leerlingen over hun evolutie.

5 Minimale materiële vereisten

Om alle vaardigheden en simulaties te kunnen uitvoeren en te evalueren is een aangepast lokaal dat kan worden gedeeld met andere vakken die met verkooptechnieken in communicatieve situaties omgaan, een vereiste. Er moet interactief kunnen worden gewerkt. Audiovisuele middelen zijn dus noodzakelijk.

Leerlingen moeten kunnen gebruik maken van telefoon, fax en ict-uitrusting.

6 Bibliografie

Ad Rem, Tijdschrift voor zakelijke communicatie, VVZC, Kluwer.

DE WITTE, A., Instrumentaal-toegepaste stilistiek, Van In , Lier, 1996.

GRUBBEN, E., VRIENS, J., Professioneel schrijven- Handleiding bij het voorbereiden en schrijven van heldere en creatieve teksten, Schoonhoven Academic service, 1995.

KORSWAGEN, C.J.J., Drieluik Mondelinge Communicatie: Unilaterale-Bilaterale-Multilaterale Communicatie, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten 1994.

PINTO, D., Interculturele communicatie, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Antwerpen, 1990.

SAS, P., DE CLERCQ, C., Als je veel moet praten, Stempedagogiek, Garant, Leuven-Apeldoorn, 1991.

Schriftelijke communicatie Reeks Cevora-opleidingen, Garant, Leuven, 1997.

VERHOEVEN G., WEKING M., Succesvol formuleren: een advies- en oefenboek voor professionele schrijvers, Wolters-Noordhoff , Groningen, 1995.

Vonk, Tijdschrift Vereniging Onderwijs in het Nederlands, VON.

VERKOOP
DERDE GRAAD BSO

ADMINISTRATIEVE VORMING
Eerste leerjaar: 4 uur/week
Tweede leerjaar: 2 uur/week

Inhoud

1	Inleiding en beginsituatie	29
2	Algemene doelstellingen	29
3	Leerplandoelstellingen, leerinhouden en pedagogisch- didactische wenken	30
3.1	Het belang van de winkeladministratie in functie van de wettelijke verplichtingen van de handelaar	30
3.2	Verkopen van artikelen	31
3.3	Aankopen van artikelen	33
3.4	Kassabeheer met de computer	34
3.5	Boekhoudkundige registratie van de aankoop-, verkoop- en financiële verrichtingen in een winkel (manueel)	35
3.6	Boekhoudkundige registratie van de aankoop-, verkoop- en financiële verrichtingen door middel van een softwarepakket	37
4	Evaluatie	39
5	Minimale materiële vereisten	39
6	Bibliografie	39

1 Inleiding en beginsituatie

Het leerplan Administratieve vorming is een graadleerplan. De doelstellingen en de inhouden moeten bereikt zijn aan het einde van de derde graad. Het leerplan zelf geeft geen voorstel van urenverdeling over het eerste en tweede leerjaar van de derde graad. Het aantal voorziene lestijden voor de leerinhouden is 100 (4 x 25 weken) in het eerste leerjaar en 50 (2 x 25 weken) in het tweede leerjaar.

Een concretisering van het leerplan wordt gegeven in het jaarplan, liefst in overleg met de collega's van Commerciële vorming en Commerciële presentatie. Dat laatste maakt het mogelijk de doelstellingen en leerinhouden te coördineren.

De leerlingen van het eerste leerjaar van de derde graad 'Verkoop BSO' komen meestal uit het tweede leerjaar van de tweede graad 'Verkoop BSO' of 'Kantoor BSO'. In deze studierichtingen hebben de leerlingen de basisvorming voor het vak Administratieve vorming gekregen..

Leerlingen kunnen ook vanuit TSO-studierichtingen instappen in de derde graad 'Verkoop BSO'. Dit kan met succes als ze voorheen een handelsgeoriënteerde studierichting, nl. Handel TSO of Handel-talen TSO, hebben gevolgd.

2 Algemene doelstellingen

De leerlingen oefenen volgende algemene vaardigheden:

- nauwkeurig en ordelijk werken;
- de opgelegde taken correct uitvoeren binnen een bepaalde tijdslimiet;
- werken volgens procedures en concepten;
- informatie vragen, opzoeken en terugvinden in de media;
- het geleverde werk nauwkeurig controleren;
- de noodzakelijke teamspirit ontwikkelen;
- verantwoordelijk zijn voor eigen taken;
- rekenvaardigheden.

De leerlingen besteden aandacht aan volgende attitudes:

- werken in teamverband;
- verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de hun opgelegde taken;
- het respecteren van veiligheidsnormen;
- respect voor het terbeschikkinggestelde materiaal;
- kritische zin voor eigen werk;
- doorzettingsvermogen;
- zin voor het nemen van initiatief;
- leergierigheid;
- zich kostenbewust gedragen.

3 Leerplandoelstellingen, leerinhouden en pedagogisch-didactische wenken

3.1 Het belang van de winkeladministratie in functie van de wettelijke verplichtingen van de handelaar

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De soorten ondernemingen volgens de boekhoudwetgeving kunnen opzoeken en onderscheiden, in het bijzonder voor de kleine onderneming. (107)

Begrip handel omschrijven.

Omschrijven wie als handelaar wordt beschouwd en de wettelijke verplichtingen opsommen.

Belang van een winkeladministratie weergeven.

Administratieve taken van de winkelbediende omschrijven.

Het begrip boekhouden verklaren en de noodzakelijkheid ervan aantonen.(106)

De algemene eisen waaraan de boekhouding van een kleine onderneming moet voldoen kennen en kunnen opzoeken (vormvoorwaarden, verantwoordingsstukken, volledigheid, voorzichtigheid, bewaringstermijn). (108)

LEERINHOUDEN

Situering van de winkel binnen de onderneming

Begrip handel

De wettelijke verplichtingen van de handelaar

Belang van een goede winkeladministratie

Administratieve taken van de winkelbediende

Winkeladministratie in functie van de verplichte boekhouding

- Begrip en noodzaak
- Vormvoorwaarden
- De verantwoordingsstukken
- Volledigheid en voorzichtigheid
- Bewaringstermijnen

DIDACTISCHE WENKEN

Belangrijk is dat de leerstof wordt aangebracht vanuit het standpunt van de verkoper.

Het is niet de bedoeling dat de leerlingen een opsomming kunnen geven van de soorten ondernemingen en de algemene eisen waaraan de boekhouding van een onderneming moet voldoen. Het is wel de bedoeling dat we de leerlingen inzicht geven in de reglementering inzake ondernemingen en hun boekhouding.

Het is ook belangrijk aan te tonen dat administratie niet alleen moet gevoerd worden omwille van de wettelijke verplichtingen, maar heel belangrijk is voor de handelaar zelf.

Het nummer dat soms tussen haakjes bij de leerplandoelstellingen vermeld staat, verwijst naar de plaats in het leerplan Bedrijfsbeheer (D/1996/0279/067).

3.2 Verkopen van artikelen

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De korting in zegels correct bepalen zonder gebruik van een rekenmachine.

Rechtstreekse kortingen en de uiteindelijke verkoopprijs van een artikel (dienst) ramen.

Een rekenmachine gebruiken bij de meest courante berekeningen. (93)

Kortingen in kasregister registreren.

De verkoopprijs van een product en/of dienst kunnen bepalen (94)

Met verhoudingen en gemiddelden rekenen.

De verkoopprijs van een pakket ramen en berekenen.

De betaalmiddelen kunnen onderscheiden. (99)

De verkochte artikelen volgens de verschillende betaalmiddelen correct afrekenen en registreren.

Alle betaalmiddelen in ontvangst nemen, controleren en wegbergen.

Vlot en correct wisselgeld teruggeven.

De vermeldingen van een cheque kunnen beoordelen. (101)

Het gebruik van betaalkaarten en kredietkaarten kennen. (103)

Gebruik van specifieke betaalmiddelen in een winkel toelichten.

Verkoop en betaling registreren op kasbladen.

Verkoop en betaling registreren in kasregister.

Het gebruikte materieel onderhouden.

Defecten en gevaarlijke situaties herkennen en signaleren.

Richtlijnen i.v.m. diefstalpreventie en diefstal toepassen.

Situaties van verkopen met voorschot weergeven en toelichten.

LEERINHOUDEN

Verkopen met directe afrekening

Kortingen

- in zegels
- rechtstreeks kortingen (bij koopjes, trouwe klanten, bij grote hoeveelheden)

Verkoopprijs van zelf samengestelde pakketten

Betaalmiddelen

Betaling in baar geld

- Cheque
- Elektronische betalingen: kredietkaart, betaalkaart ...

Specifieke betaalmiddelen in de winkel:

- maaltijdcheques,
- volle klantenkaarten,
- volle zegelboekjes,
- geschenkenbon,
- waardebon (van leverancier/ van winkel).

Registratie van verkopen en betaling

- op kasbladen
- in kasregister

Winkelverkopen met voorschotten bij volgende situaties

Onvoldoende geld

Bestelling met bewijs

Retoucheaanvraag met bon

- Formulieren voor verkopen met voorschot invullen en/of opmaken.
Verkopen met voorschotten registreren
 - op kasbladen,
 - in kasregister.
- Specifieke formulieren voor verkopen met voorschot
- Registratie op kasbladen en in kasregister van verkopen met voorschot

Terugbrengen en ruilen van artikelen

De administratieve verwerking bij ruilen van artikelen toelichten en toepassen (de documenten invullen).

Procedure
Documenten

De registratie in het kasregister bij ruilen van artikelen uitvoeren.

Registratie in kasregister

Kasregistraties zonder verkopen

Kasverrichtingen zonder verkopen toelichten en registreren, zowel:

- ontvangsten,
- uitgaven.

Nulverkoop
Kosten zonder factuur
Betaling van de leveringen
Opname of betaling voor privé
Uitzonderlijke ontvangsten.

Berekening en ontleding van dagontvangsten

De kassastaat opmaken.
De kassastaat en de ontvangsten vergelijken en kasverschillen verklaren.
Veiligheidsvoorschriften bij het afsluiten van de kassa weergeven en toepassen.

Administratieve werkwijzen bij kasbladen en in kasregister
Controle
Fysieke handelingen
In veiligheid brengen van dagontvangsten

Winkelverkopen met uitstel van betaling

Verskillende vormen van winkelverkoop met uitstel van betaling opsommen.

Met tussenkomst van de winkelier:

De betekenis en de werkwijze bij verkoop op lopende rekening toelichten en de formaliteiten uitvoeren.

- op lopende rekening

De betekenis en de gevolgen van een verkoop op termijn kunnen formuleren. (64)

- winkelverkoop op termijn

De betekenis en de gevolgen van een verkoop op afbetaling kunnen formuleren. (65)

- winkelverkoop op afbetaling

De meest courante kredietvormen toelichten. (71)
Formuleren wanneer het toestaan van het krediet verantwoord is. (69)

- door tussenkomst van derden:
 - financiering
 - leasing
 - huurkoop

Winkelverkopen met facturatie

BTW-berekeningen uitvoeren van verkoopprijs inclusief BTW naar verkoopprijs exclusief BTW.

- verkoopfacturen met kosten (levering, betaling, plaatsing ...) en kortingen (trouwe klant, speciale gelegenheden, hoeveelheidskorting ...)
- creditnota's bij verkoopfacturen
- inning van verkoopfacturen

Verkoopfacturen opmaken.

Creditnota's bij verkoopfacturen opmaken.

- klasseren van verkoopfacturen en creditnota's

Verkoopfacturen en creditnota's innen en betalen.

Verkoopfacturen en creditnota's administratief verwerken en de registratie ervan in kasregister invoeren.

De inning van de facturen en creditnota's administratief verwerken. (kwijting, refertestempel, klantenkaart, zegels).

Verkoopfacturen en creditnota's klasseren.

DIDACTISCHE WENKEN

Rekenvaardigheid, vlotheid en nauwkeurigheid zijn hier zeer belangrijk. Het aspect hoofdrekenen moet regelmatig aan bod komen, met aandacht voor het correct schrijven en overnemen van cijfers.

Het ligt voor de hand dat men voor de lessen rond de betaalmiddelen vertrekt van concrete situaties. Een theoretische aanpak is hier onvoldoende. Voor het bijwerken van kasbladen en het registreren in een kasregister is het noodzakelijk met praktijkvoorbeelden te werken.

De verschillende betalingsmogelijkheden kunnen voor een aantal leerlingen reeds geziene leerstof zijn. Nochtans is het belangrijk dat leerlingen hier vlot mee omgaan. Besteed er dus voldoende tijd aan.

Het nummer dat soms tussen haakjes bij de leerplandoelstellingen vermeld staat, verwijst naar de plaats in het leerplan Bedrijfsbeheer (D/1996/0279/067).

3.3 Aankopen van artikelen

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het verloop van aankoopverrichtingen in de opeenvolgende fasen - van prijsaanvraag tot betaling - aan de hand van praktijkvoorbeelden uitleggen. (82)

De documenten (bestelbon, leveringsbon, vervoerdocument, factuur ...) opsommen, analyseren, controleren en narekenen.

De noodzakelijke documenten in een aankooptransactie kennen en hun belang aantonen. (90)

Het onderlinge verband tussen de verschillende documenten aanduiden.

De verschillende leveringsvoorwaarden toelichten.

Bewijsstukken invullen, controleren en klasseren.

Elektronische betaling door middel van Isabel toelichten.

LEERINHOUDEN

Van prijsaanvraag tot facturatie

Administratieve organisatie van de aankoop

Documenten: bestelbon met verkoopsvoorwaarden, leveringsbon, vervoerdocumenten, orderbevestiging, factuur en creditnota

Leveringsvoorwaarden:

- franco thuis
- af magazijn
- onder rembours

Geleverde artikelen ontvangen, ze aan de hand van orderbevestigings-, bestel- en leveringsdocumenten controleren op kwantiteit en kwaliteit en de registratie uitvoeren.

Praktijkdocumenten:

- analyse
- controle

De controle op juistheid van levering, facturatie ... uitvoeren (overeenkomstig de afgesproken verkoopvoorwaarden)

Betaling van aankoopfacturen

Betalingsdocumenten invullen. (100)

Betaamiddelen:

- cash
- cheque
- overschrijving
- elektronisch

Verdere afhandeling van de betaling toelichten en - met aandacht voor de bewijskracht - bewijsstukken controleren en klasseren.

Verdere afhandeling van de betaling:

- praktische werkwijze

Administratie rond de betalingen

De informatie op een rekeningafschrift kunnen interpreteren. (102)

Controle van rekeningafschriften en kasdocumenten

Rekeningafschriften en kasdocumenten controleren.

Betalingen administratief verwerken: afpunten facturen en rekeningafschriften klasseren.

Op basis van de leveringsdocumenten de voorraaddocumenten aanleggen, invullen en klasseren.

Interne administratie van de aankopen met betrekking tot voorraadbeleid

DIDACTISCHE WENKEN

We vertrekken vanuit een eenvoudig voorbeeld. Leg de nadruk op de samenhang tussen de verschillende documenten. Leerlingen moeten beseffen dat een verkeerde hoeveelheid of prijs ernstige gevolgen kan hebben. Ze moeten weten dat in de praktijk niet altijd alles vlekkeloos verloopt. De leerlingen moeten ook beseffen welke mogelijke gevolgen nalatigheden kunnen hebben.

Het nummer dat soms tussen haakjes bij de leerplandoelstellingen vermeld staat, verwijst naar de plaats in het leerplan Bedrijfsbeheer (D/1996/0279/067).

3.4 Kassabeheer met de computer

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHOUDEN

Kassapakket

Nut van kassabeheer met de computer door middel van een softwarepakket weergeven.

Nut

Structuur van het kassapakket toelichten.

Structuur

Registratie van de verkopen

Vlot gegevens in verband met verkopen inbrengen, raadplegen en de aangeboden informatie interpreteren.	Inbrengen van de verkopen Bijhouden van klantenkaarten (mogelijkheid om verschillende kortingen toe te staan)
Verschillende lijsten en staten opvragen, afdrukken en interpreteren.	Lijsten en staten
Facturen en creditnota's opstellen.	Facturatie
De voorraad/inventaris opvragen en het belang ervan weergeven.	Voorraadadministratie
Vlot gegevens in verband met de voorraad inbrengen, raadplegen, en de aangeboden informatie interpreteren.	
Nieuwe artikelen invoeren.	Creëren van nieuwe artikelen
Registreren van geleverde artikelen	Inbrengen van leveringen
De artikelen in de voorraad op verkoopbaarheid controleren en de vaststellingen registreren.	Registreren van voorraadwijzigingen
De winkelvoorraadadministratie raadplegen.	Lijsten en staten
De administratieve voorraad aanpassen aan de fysieke voorraad.	Verschil tussen administratieve en fysieke voorraad

DIDACTISCHE WENKEN

Het is de bedoeling het pakket in verband met kassabeheer te gebruiken aan de hand een goed gekozen gevalstudie, aansluitend bij de beroepsrealiteit. Aan de hand van de ingebrachte gegevens kunnen de leerlingen de verschillende lijsten en staten interpreteren en er de juiste conclusies uit trekken.

3.5 Boekhoudkundige registratie van de aankoop-, verkoop- en financiële verrichtingen in een winkel (manueel)

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het begrip 'vereenvoudigde boekhouding' kunnen verklaren. (109)

Aantonen dat BTW een verbruiksbelasting is. Het begrip BTW verklaren en de werking aantonen aan de hand van een eenvoudig voorbeeld. (74)

Voor courante artikelgroepen de gebruikelijke BTW-tarieven kennen. (75)

BTW-berekeningen vlot uitvoeren.

LEERINHouden

Begrip 'Vereenvoudigde boekhouding'

BTW-reglementering

Begrip 'toegevoegde waarde'

Tarieven

Berekeningen

Formuleren wie BTW-plichtig is. (76)
Aanduiden dat een winkelier BTW-plichtige is.

Wie is de BTW-plichtige?

De verschillende BTW-stelsels omschrijven.
De basisprincipes van de forfaitaire BTW-regeling aantonen aan de hand van een voorbeeld. (79)

De BTW-stelsels

Aankoopfacturen en creditnota's

Allerlei aankoopfacturen en creditnota's in verband met de aankoop van handelsgoederen, diensten en diverse goederen, investeringen en gefactureerde kosten ontleden, controleren, narekenen, een intern nummer geven.

Ontleding
Controle
Narekenen
Registratie

De betekenis van de BTW-gegevens op de aankoopfacturen en creditnota's in functie van de aangifte begrijpen. (117)

Het aankoopboek kunnen invullen en de leverancierskaarten kunnen opmaken en bijhouden op basis van de verantwoordingsstukken. (110)

Dagontvangsten uit kasregister, computerpakket en kasbladen verwerken in het dagontvangstenboek.

Registratie van dagontvangsten

Afsluiten van lopende rekeningen

Afsluiten van lopende rekeningen en verkoopfacturen/creditnota's opmaken.

Facturatie
Registratie

De betekenis van de BTW-gegevens op de verkoopfacturen en creditnota's in functie van de aangifte begrijpen. (117)

Het verkoopdagboek kunnen invullen en de klantenkaarten kunnen opmaken en bijhouden op basis van de verantwoordingsstukken. (111)

Betalingen en inningen

De betaling van de aankoopfacturen (met verwerking van de creditnota's) en de verschillende wijzen van inningen van de verkoopfacturen controleren.

Ontleding van de documenten

De betaling van de aankoopfacturen en de inningen van de verkoopfacturen (met verwerking van de creditnota's) boekhoudkundig registreren.

Registratie

Verrichtingen einde periode

Verschillende modellen van inventarislijsten bespreken.

Fysieke inventaris

Verschillende werkwijzen bij het opmaken van de fysieke inventaris weergeven.

Correct en vlot de fysieke telling uitvoeren.

Administratieve voorraad berekenen.

Administratieve voorraad

De administratieve voorraad vergelijken met de fysieke voorraad, verschillen vaststellen en mogelijke oorzaken weergeven.	Verschillenanalyse
De verschillende dagboeken afsluiten en zonodig overboeken.	Afsluiten dagboeken in functie van BTW-aangifte
De gegevens uit de ingevulde boeken kunnen gebruiken om de BTW-aangifte in te vullen. (118)	BTW-aangifte
Verrichtingen op het einde van het boekjaar:	Verrichtingen einde boekjaar
<ul style="list-style-type: none"> • de voorraadwijziging berekenen op basis van inventarisgegevens; 	Inventaris: <ul style="list-style-type: none"> • voorraadwaardering • voorraadwijziging
<ul style="list-style-type: none"> • het begrip afschrijving verklaren; 	Afschrijvingen
<ul style="list-style-type: none"> • per bestendig middel de afschrijvingstabel, de afschrijvingswaarde en de boekwaarde berekenen; 	
<ul style="list-style-type: none"> • met de gegevens uit de inventaris en de boekhouding de resultatenrekening opstellen (naar 123); 	Resultatenrekening
<ul style="list-style-type: none"> • het doel van de BTW-listing verklaren, de voorwaarden opsommen en het document invullen. 	BTW-listing
In een geïntegreerde toepassing de verschillende boekhoudkundige registraties uitvoeren.	Casestudy

DIDACTISCHE WENKEN

Bij het kennen van de gebruikelijke BTW-tarieven voor de courante artikelgroepen kan verwezen worden naar de branchekennis van het vak Commerciële Vorming en van de stageplaats. Theoretische kennis is niet voldoende, de leerlingen moeten de verschillend aspecten toepassen en inoefenen tijdens de lessen. Het is bijgevolg essentieel te werken met praktijkdocumenten. De casestudy vormt een uitstekende basis om de vereenvoudigde boekhouding op de computer uit te werken. Het nummer dat soms tussen haakjes bij de leerplandoelstellingen vermeld staat, verwijst naar de plaats in het leerplan Bedrijfsbeheer (D/1996/0279/067).

3.6 Boekhoudkundige registratie van de aankoop-, verkoop- en financiële verrichtingen door middel van een softwarepakket

LEERPLANDOELSTELLINGEN

LEERINHouden

Boekhouden aan de hand van een softwarepakket

Het nut van een boekhoudkundige registratie door middel van een softwarepakket weergeven.

Nut

De structuur van het boekhoudpakket toelichten.

Structuur van het pakket

De aankoopfacturen en creditnota's in het aankoopdag en eventueel op de leverancierskaarten vlot en correct registreren. **Boekhoudkundige registratie**

De verkoopfacturen en creditnota's in het verkoopdagboek en eventueel op de klantenkaarten vlot en correct registreren.

Vlot en correct gegevens in verband met betalingen en inningen invoeren.

Ingevoerde gegevens vlot opvragen en controle uitvoeren.

Geregistreerde gegevens interpreteren en afdrukken maken.

De BTW-aangifte opvragen, controleren, toelichten en afdrukken. **De BTW-aangifte**

De resultatenrekening opvragen, raadplegen, controleren. **De resultaatberekening**
De resultatenrekening toelichten en afdrukken.

DIDACTISCHE WENKEN

Er kan gebruik gemaakt worden van de geïntegreerde toepassing die de leerlingen manueel hebben gemaakt. Het verband kan gelegd worden tussen de manuele verwerking en de verwerking met de computer. Er moet vooral aandacht besteed worden aan de afgedrukte lijsten. De leerlingen moeten inzien dat de computer enkel werkt met de gegevens die zij hebben ingevoerd. Ze moeten dus in staat zijn om die lijsten vlot te interpreteren



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

4 Evaluatie

Evaluatie in ruime zin heeft zowel betrekking op het beoordelen van de leerling en de beslissingen die hieraan verbonden worden, als op de informatie over het verloop van het leerproces, zowel voor de leerling als voor de leraar.

Evaluatie gebeurt steeds vanuit de leerplandoelstellingen.

We vergeten hierbij ook niet dat het einddoel het werken binnen een commerciële omgeving is. Die tewerkstelling veronderstelt basiskennis, vaardigheden en een aantal attitudes (beroepshoudingen).

Evaluatie gebeurt bij voorkeur via concrete opdrachten die correct en nauwkeurig uitgevoerd worden. Dit betekent niet dat alleen het resultaat (product) dé evaluatienorm is.

Naast de productevaluatie moet ook procesevaluatie voldoende aandacht krijgen. Wie aandachtig de leerlingen observeert en begeleidt tijdens de les, krijgt een beter inzicht in de gevolgde werkwijze (= procesevaluatie) dan wie uitsluitend het resultaat evalueert (= productevaluatie). Een zinvolle tip tijdens de les, een blijk van waardering voor de geleverde inspanning, een schriftelijke commentaar kunnen dikwijls wonderen doen.

De evaluatie van aangeleerde procedures en technieken is belangrijk, vermits de leerlingen later zullen moeten werken volgens de door het (winkel)bedrijf opgestelde procedures en technieken.

Alhoewel evaluatie behoort tot de autonomie van de Inrichtende macht pleiten we ervoor om waar mogelijk gebruik te maken van permanente evaluatie. De vorderingen van de leerlingen bij het ontwikkelen van de vaardigheden en attitudes worden bij voorkeur via permanente observatie en evaluatie vastgesteld.

De leerlingen worden regelmatig op de hoogte gesteld van hun vorderingen en/of tekorten. Hoeft het herhaald te worden: bemoediging en bevestiging werken motiverend.

5 Minimale materiële vereisten

Om de doelstellingen van dit leerplan te kunnen realiseren moeten de leerlingen beschikken over:

- een softwarepakket voor kassabeheer;
- een softwarepakket voor de boekhoudkundige registraties;
- een computerklas met een voldoende aantal pc's.

Leermiddelen: bronnen voor productinformatie (folders, vaktijdschriften ...).

Ruimte voorzien waar in kleine groepjes kan worden samengewerkt.

Een softwarepakket voor kassabeheer.

Variatie aan audiovisuele leermiddelen.

6 Bibliografie

Zie 'Algemeen deel'.

VERKOOP
DERDE GRAAD BSO

COMMERCIEËLE PRESENTATIE
Eerste leerjaar: 4 uur/week

Inhoud

1	Inleiding en beginsituatie	43
2	Algemene doelstellingen	43
3	Algemene pedagogische wenken	44
4	Leerplandoelstellingen en leerinhouden.....	44
4.1	Huisstijl	44
4.2	Presentatie	46
5	Evaluatie	47
6	Minimale materiële vereisten	47
7	Bibliografie	48

1 Inleiding en beginsituatie

De leerlingen van het eerste leerjaar van de derde graad 'Verkoop BSO' komen meestal uit het tweede leerjaar van de tweede graad 'Verkoop BSO'. In deze studierichting hebben de leerlingen eenvoudige technieken verworven inzake presenteren en etaleren. De leerinhouden van de derde graad zijn hierop gebaseerd. De leerlingen maken zich verder een aantal basisvaardigheden en –technieken eigen, zodat zij met succes tijdens de stage in de winkel etaleer- en presentatieactiviteiten kunnen uitvoeren.

Leerlingen kunnen ook vanuit 'Kantoor BSO' of vanuit TSO-studierichtingen instappen in de derde graad 'Verkoop BSO'. Voor de TSO-richtingen kan dit met succes als ze voorheen een handelsgeoriënteerde studierichting, nl. 'Handel TSO' of 'Handel-talen TSO', hebben gevolgd.

De verworven kennis en vaardigheden vanuit Commerciële vorming moeten zoveel mogelijk geïntegreerd worden in het vak Commerciële presentatie. Regelmatig overleg met de betrokken collega's is dan ook noodzakelijk. Een geïntegreerde aanpak via een gezamenlijk jaarplan is zeker een meerwaarde.

2 Algemene doelstellingen

De leerlingen zien in dat:

- de presentatie en de promotie van een artikel in één groot geheel kadert (winkelomgeving, winkelexterieur, winkelinterieur);
- het winkelexterieur één coherent geheel moet zijn waardoor de klant uitgenodigd wordt om de zaak binnen te stappen;
- de presentatie van een artikel kan gerealiseerd worden in een etalage, binnen de verkoopruimte, via een verpakking.

Zij leren:

- presentatietechnieken;
- werken met een bepaalde huisstijl;
- etaleren;
- nauwkeurig en met orde werken;
- de opgelegde taken correct uitvoeren binnen een bepaalde tijdslimiet;
- werken volgens procedures en concepten;
- het geleverde werk nauwkeurig controleren;
- een klantgerichte houding ontwikkelen zowel bij interne als externe contacten;
- zin voor esthetische vormgeving ontwikkelen;
- creatief met materialen werken;
- verantwoordelijk zijn voor hun eigen taken;
- een noodzakelijke teamspirit ontwikkelen;
- zich kostenbewust gedragen.
- werken in teamverband;
- veiligheids- en milieunormen respecteren;
- respect voor het ter beschikking gestelde materiaal;
- respect voor medewerkers en klanten;
- ethisch handelen;

- kritische zin voor eigen werk;
- doorzettingsvermogen;
- initiatief nemen;
- leergierigheid;
- informatie vragen, opzoeken en terugvinden.

3 Algemene pedagogische wenken

Het vak Commerciële presentatie is vooral een doe-vak. Het systematisch theoretisch aanbrengen van leerstof dient vermeden te worden. De leraar kan best overleggen met de leraar Commerciële vorming omtrent de artikelgroepen die aan bod kunnen komen.

Observatieopdrachten buiten de school moeten degelijk voorbereid worden en nadien geëvalueerd. De moeilijkheidsgraad van de toepassingen moet stelselmatig worden verhoogd, dit kan door tempoverhoging, grotere complexiteit, grotere kwantiteit.

Men moet aandacht hebben voor het esthetische, maar daarbij het respect voor de voorwerpen zelf niet uit het oog verliezen (bv. een geleend artikel mag niet beschadigd worden bij gebruik in de lessen).

Het esthetisch aanvoelen van leerlingen wordt des te beter aangescherpt, naarmate de leraar de nodige informatie op een bezielende, inspirerende wijze kan aanbrengen.

4 Leerplandoelstellingen en leerinhouden

4.1 Huisstijl

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het begrip huisstijl omschrijven.

De huisstijl afleiden en toelichten van een concreet model.

Het herkennen en toelichten van een huisstijl in functie van een bepaalde doelgroep.

Sfeerelementen onderscheiden en benoemen.

Relatie tussen sfeer en huisstijl inzien en toepassingen maken.

De verschillende elementen van het winklexterieur aangeven en benoemen.

Het winklexterieur als onderdeel van de huisstijl toelichten.

LEERINHOUDEN

Huisstijl

De onderdelen van een huisstijl
Diversiteit in huisstijl
Diversiteit in doelgroep

Verband tussen huisstijl en doelgroep

Sfeer

Sfeer in de winkelstraten, sfeer in de winkel

De relatie tussen huisstijl en winkelsfeer

Het exterieur

De exterieuronderdelen
Gestelde eisen aan het exterieur

De relatie tussen interieur en huisstijl toelichten.	Het interieur
De onderdelen van het interieur onderscheiden en bespreken.	De interieuronderdelen De vaste onderdelen van het interieur (vloer, wanden, plafond)
Het belang van een goede winkelinrichting uitleggen.	De losse elementen (presentatiemeubilair, kassa, toonbank, paskamer ...) Kleur en licht in het interieur
Een grondplan van een winkel interpreteren.	Het grondplan
Een eenvoudig grondplan op schaal weergeven.	
Het begrip routing omschrijven.	De routing
Verschillende modellen van routings onderscheiden en het commerciële effect aangeven.	Gestelde eisen aan het interieur
Via praktische toepassingen voor kleine detailhandelszaken, een routeschema op grondplan uitwerken en toelichten.	
Het begrip artikelverwantschap omschrijven.	Artikelenschikking
Plaatsingsverbanden voor artikelschikking toelichten en toepassen.	Artikelgroepen Artikelverwantschap De verschillende vormen van plaatsingsverbanden
Op basis van artikelverwantschap artikelen voor een presentatieopdracht selecteren.	
Het begrip derving in relatie tot de winkelinrichting en de winkelverzorging uitleggen.	Derving
Verschillende soorten promotiemiddelen herkennen en kunnen verbinden met de huisstijl.	De functie van promotiemateriaal en -middelen
Bij een bepaalde huisstijl promotiemateriaal verzamelen.	
De functie van promotiemiddelen toelichten.	
Artikelen van diverse vormen esthetisch en economisch inpakken.	Inpakken
Voor eenzelfde artikel verschillende technieken van inpakken toepassen.	De verschillende inpaktechnieken De verschillende inpakmaterialen

4.2 Presentatie

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Ergonomische aspecten van winkelmeubilair aangeven.

Invloed van werkkledij en houding op veiligheid toelichten.

De noodzaak van hygiënisch werken uitleggen.

Gereedschappen en materialen gebruikt bij presentatie onderscheiden en hun toepassing aangeven.

In basistechnieken materialen en gereedschappen gebruiken.

Volgens opgelegde criteria artikelen voor een presentatie selecteren.

Zelfstandig een selectie van artikelen maken en deze keuze verantwoorden.

Voor onder meer artikelen uit de artikelgroepen huishoudlinnen, kleding, schoenen en accessoires, parfumerie:

- verschillende beeldaspecten (kleur, vorm, lijn, vlak) in presentaties toepassen;
- technische vaardigheden en technieken toepassen bij het realiseren van een commerciële presentatie (bespannen, draperen, ophangen, draadtechniek ...);
- decoratie-elementen in een presentatie verwerken;
- zelfstandig een werkmethoediek volgen bij het uitwerken van een presentatie;
- een artikelpresentatie voor diverse doelgroepen uitvoeren;
- tijdens de voorbereiding en uitwerken van de presentatie de regels met betrekking tot veiligheid, ergonomie en hygiëne toepassen.

Elementaire lay-outregels voor het uitwerken van prijskaarten aangeven en toepassen.

Conform de wet op de handelspraktijken prijsaanduidingen manueel uitvoeren: voor vaste prijzen, voor prijsverminderingen.

LEERINHOUDEN

Hygiëne - veiligheid

Werkhouding en kledij
Winkelmeubilair en ergonomie
Hygiënisch werken

Gereedschappen en materialen

Artikelselectie

Presentaties

Ruimtelijke composities
Beeldaspecten: kleur, vorm, lijn, vlak
De compositieregels
Presentatietechnieken

Decoratie-elementen
Werkmethodiek

Prijsaanduidingen

Wet op de handelspraktijken en prijsaanduidingen



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

5 Evaluatie

Evaluatie in ruime betekenis heeft zowel betrekking op het beoordelen van de leerling en de beslissingen die hieraan verbonden worden, als op de informatie over het verloop van het leerproces, zowel voor de leerling als voor de leraar.

Evaluatie gebeurt steeds vanuit de leerplandoelstellingen. Dit wil zeggen dat in dit geval vooral vaardigheid en creativiteit worden beoordeeld.

We vergeten hierbij ook niet dat het einddoel het werken als winkelbediende is. Die tewerkstelling veronderstelt een handigheid in het inpakken, presenteren van goederen als het op orde houden van de verkoopruimte. Daarboven wordt er verwacht dat hij/zij de opgelegde taken kan uitvoeren en verantwoordelijkheid kan opnemen voor de kwaliteit van zijn/haar werk. Er moeten dus vooral vaardigheden (en attitudes) geëvalueerd worden. Het is nuttig hierover met de collega's te overleggen.

Evaluatie gebeurt bij voorkeur via concrete opdrachten die correct en nauwkeurig uitgevoerd worden. Dit betekent niet dat alleen het resultaat (product) dé evaluatienorm is.

Naast de productevaluatie moet ook procesevaluatie voldoende aandacht krijgen.

Wie aandachtig de leerlingen observeert en begeleidt tijdens de les, krijgt een beter inzicht in de gevolgde werkwijze (= procesevaluatie) dan wie uitsluitend het resultaat evalueert (= productevaluatie). Een zinvolle tip tijdens de les, een blijk van waardering voor de geleverde inspanning, kan dikwijls wonderen doen.

De evaluatie van aangeleerde technieken en procedures is belangrijk, vermits zij later zullen moeten werken volgens de door het bedrijf opgestelde procedures, technieken en opgelegde huisstijl.

We pleiten ervoor om waar mogelijk gebruik te maken van permanente evaluatie. De vorderingen van de leerlingen bij het ontwikkelen van de vaardigheden en attitudes worden bij voorkeur via permanente observatie en evaluatie vastgesteld. Het spreekt vanzelf dat concreet uit te voeren opdrachten in het vak Commerciële presentatie aan de basis van elke evaluatie zal liggen. De leerlingen worden regelmatig op de hoogte gesteld van hun vorderingen en/of tekorten. Tekorten moeten via remediëring en inhaalmogelijkheden weggewerkt worden.

6 Minimale materiële vereisten

Een aantal vakgerichte naslagwerken, tijdschriften en illustratiemateriaal (zie bibliografie).

Een ruim en goed verlicht vaklokaal, met daarin:

- grote verplaatsbare werktafels met een glad werkblad,
- verplaatsbare prikboarden,
- gereedschappen en materialen nodig voor presentaties,
- voldoende aangepaste opbergruimte.

Een didactische winkel binnen of buiten de school, waar voldoende ruimte is om presentaties te maken.

De school beschikt over verschillende presentatieruimtes, al of niet vast in het vaklokaal of in andere delen van het gebouw.

De school beschikt over internettoegang, hetzij rechtstreeks in het betrokken vaklokaal of in een mediaklas.

7 Bibliografie

BELJON, J.J., Zo doe je dat, Grondbeginselen van de vormgeving, ISBN 90-2950170-7, De Arbeiderspers, Singel 262, Amsterdam.

BERGEN, H., e.a., Leren etaleren, ISBN 9028907912, De Nederlandse boekhandel, Kapellen, 1988.

BERGEN, H., Stapsgewijs – etalagewijs, Basisboek, ISBN 90-5035-4261, Den Gulden Engel, Antwerpen 1996.

BERGEN, H., Etaleren stap voor stap, Praktijkboek, ISBN 90-5035-393-2, Den Gulden Engel, Antwerpen 1998.

HEERES, K., BENNINK, B., Presentatie en Promotie 1 (Deelkwalificatie 203), ISBN 90-5117-8514 1997 j Edu-Actief, Zomerdijk 9-e PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl

HEERES, K., BENNINK, B., HOOGSTRAATEN R., VAN DER KUYL, A., Presentatietechnieken (Vlaamse versie) Verkoop BSO, ISBN 905766755X 2000, Edu'Actief b.v. Meppel PB 1056 7940 KB Meppel NL info@edu-actief.nl.

PORTAS, M., Windows: The Art of Retail Display, New York Thames and Hudson 1999.

STEFFENS, H., Reclame in vorm, ISBN 90-01-80970-7, Wolters-Noordhoff, Groningen, 1988.

THYSMANS, K., ABELS, G., Etaleren en Presenteren, ISBN 90-01-86264-0, Wolters-Noordhoff, Antwerpen.

VERKOOP
DERDE GRAAD BSO

COMMERCIEËLE VORMING
Eerste leerjaar: 6 uur/week

Inhoud

1	Inleiding en beginsituatie	51
2	Algemene doelstellingen	51
3	Algemene pedagogische wenken	52
4	Leerplandoelstellingen, leerinhouden en pedagogisch-didactische wenken	52
4.1	Detailhandel	52
4.2	Groothandel	57
4.3	Communicatie per telefoon	59
5	Evaluatie	61
6	Minimale materiële vereisten	62
7	Bibliografie	62

1 Inleiding en beginsituatie

Het leerplan Commerciële vorming is bedoeld voor de leerlingen van het eerste leerjaar van de derde graad. Het aantal voorziene lestijden voor de leerinhouden is 150 (6 x 25 weken).

Een concretisering van het leerplan kan verder gebeuren in een jaarplan, in overleg met de collega's van Commerciële presentatie. Overleg maakt het mogelijk de doelstellingen en leerinhouden te coördineren.

De leerlingen van het eerste leerjaar van de derde graad 'Verkoop BSO' komen logischerwijze uit het tweede leerjaar van de tweede graad 'Verkoop BSO'.

Leerlingen kunnen ook vanuit 'Kantoor BSO' of vanuit TSO-studierichtingen in de derde graad 'Verkoop BSO' instappen. Voor de TSO-richtingen kan dit met succes als ze voorheen een handelsgeoriënteerde studierichting, nl. 'Handel TSO' of 'Handel-talen TSO', hebben gevolgd.

2 Algemene doelstellingen

De leerlingen verwerven commerciële vaardigheden en kunnen de aangeleerde kennis, vaardigheden en houdingen gebruiken om zelfstandig te leren.

De leerlingen leren:

- een verkoopgesprek voeren;
- informatie over producten vragen, opzoeken en terugvinden;
- omgaan met verschillende klantentypes;
- omgaan met verschillen op basis van culturele gebondenheid en geslacht;
- een klantgerichte houding ontwikkelen; zowel bij interne als externe contacten;
- zin voor esthetische vormgeving ontwikkelen;
- verantwoordelijk zijn voor eigen taken;
- nauwkeurig en ordelijk werken;
- het geleverde werk nauwkeurig controleren;
- de opgelegde taken correct uitvoeren binnen een bepaalde tijdslimiet;
- taal functioneel gebruiken;
- moderne communicatiemiddelen gebruiken.
- werken in teamverband;
- veiligheidsnormen respecteren;
- respect voor het terbeschikkinggestelde materiaal;
- respect voor medewerkers en klanten;
- kritische zin voor eigen werk;
- doorzettingsvermogen;
- zin voor het nemen van initiatief.
- leergierigheid;
- zich kostenbewust gedragen.

3 Algemene pedagogische wenken

Bij dit leerplan commerciële vorming staat het commerciële aspect centraal. In dit leerplan gaat het niet om kenniselementen op zich, kennis legt een noodzakelijke basis voor de toepassing in verkoopgesprekken of andere praktijktoepassingen.

Productinformatie komt geïntegreerd aan bod. Het gaat hier niet om kennis om de kennis. Maar de branchestudies vormen een middel om verkooptechnieken te kunnen toepassen. De werkmethode m.b.t. het vinden en verwerken van productinformatie die de leerlingen in de tweede graad hebben geleerd wordt hier verder uitgebreid. Vooral de attitude zelfstandigheid zal hier nog aan belang winnen.

Vooraf naar het deel over distributie is branchestudie zinvol opdat de leerlingen de winkels qua verkoopmethode en qua distributievorm kunnen situeren binnen het geheel van de distributie.

Doorheen het jaar worden de geleerde technieken toegepast in verkoopgesprekken. Artikelen uit de verschillende branches kunnen dan onderwerp van verkoop worden. Omdat de leerlingen door oefening en bijsturing voor dit aspect vorderingen kunnen maken, vormen de verkoopgesprekken de "rode draad" doorheen dit vak. Uiteraard is het noodzakelijk voor elk gesprek voldoende de nadruk te leggen op de voorbereiding (zie hiervoor de methode aangeleerd in het tweede jaar van de tweede graad).

Het is zeker aan te bevelen hier met video-opnames te werken zodat ook houding en non-verbale aspecten voldoende kunnen bijgestuurd worden.

4 Leerplandoelstellingen, leerinhouden en pedagogisch-didactische wenken

4.1 Detailhandel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het belang van de klant voor het bedrijf aantonen.

Het consumentengedrag van informatie tot verbruik toelichten.

Invloeden waarvan het consumentengedrag afhangt opsommen, omschrijven en illustreren aan de hand van een praktijkvoorbeeld.

De klanten indelen naar koopdoel en hun koopgedrag omschrijven.

De specifieke manier van omgaan toelichten en toepassen.

De klanten indelen naar leeftijd en hun koopgedrag omschrijven.

De specifieke manier van omgaan toelichten en toepassen.

LEERINHOUDEN

Betekenis van de klant voor het bedrijf

Consumentengedrag

• van informatie tot verbruik (fasen)

• invloeden: soort artikel bestedingspatroon, persoonlijke omstandigheden, sociale en maatschappelijke invloeden, consumentenorganisaties

• Indeling van de klanten:

1 Volgens koopdoel

2 Volgens leeftijd

De klanten indelen naar geaardheid en hun koopgedrag omschrijven. De specifieke manier van omgaan toelichten en toepassen.	3	Volgens geaardheid
De klanten indelen volgens hun gezelschap en hun koopgedrag omschrijven. De specifieke manier van omgaan toelichten en toepassen.	4	De klant in gezelschap
Trends in consumentengedrag omschrijven. Inspelen op de trends in het consumentengedrag.		• Trends
Aan de hand van casestudy over klein elektro verkoopsgesprekken voeren en inspelen op het specifieke koopgedrag van de klant.		Klantgericht verkopen Verkoopsgesprekken

DIDACTISCHE WENKEN

In de tweede graad leerden de leerlingen verkoopsgesprekken opbouwen en benaderden zij de "persoon" waaraan zij verkochten steeds als "koper". Leerlingen moeten zich bewust worden van het feit dat achter elke koper een gebruiker schuilgaat en dat dus ook het verbruiksgedrag een invloed kan hebben op het koopgedrag.

Daarom wordt bij de studie van het consumentengedrag uitvoerig stilgestaan. Het is vooral belangrijk dat de leerlingen de specifieke gedragingen van de consumenten kunnen inschatten en daarbijbehorende tips voor gepast reageren als verkoopmedewerker kunnen aangeven en toepassen in verkoopsgesprekken.

Deze leerstof kan best benaderd worden vanuit voor de leerlingen gekende situaties. Zij kennen in hun omgeving allemaal klanten die behoren tot bepaalde leeftijdscategorieën en die anders van geaardheid zijn. Vooral vanuit hun eigen ervaring als "jeugdige" klant-consument kunnen zij zelf zeer veel kenniselementen aanbrengen waardoor zij gemotiveerd worden.

Promotie

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Het begrip promotie verklaren.
Verschillende vormen van promotie in een winkel onderscheiden.

Aan de hand van de branchestudie over kleding (stijlen - modellen – stoffen - ...) volgende doelstellingen bereiken:

- voorbeelden aanhalen die op modeverschijnselen wijzen;
- aantonen dat de mode zich op alle terreinen manifesteert;
- het ontstaan van de mode toelichten;
- de stadia aangeven die een verschijnsel doorloopt om "mode" te worden.

LEERINHouden

Begrip 'promotie' en vormen van promotie

De mode

Begrip – karakter

Ontstaan – beleving

- de mode in het tijdsbeeld plaatsen; Tijdsbeeld
- het retro-effect van mode illustreren;
- voorbeelden geven van veranderingen in de vormgeving van de mode;
- de invloed van het modegebeuren op het koopgedrag illustreren; Verkoopbevorderend effect
- aantonen hoe de winkelier kan inspelen op het modegebeuren;
- verschillende behoeften opsommen die aanzetten tot het kopen van modeartikelen;
- door voorbeelden aantonen hoe de mode één van de belangrijkste stimulansen is voor de economische groei; Betekenis voor de economie
- in verkoopsgesprekken over kleding de kennis over mode verwerken. Verkoopsgesprekken

Aan de hand van de branchestudies cosmetica en muziekgenres en -apparatuur moeten de leerlingen: **Reclame**

- het ontstaan van reclame toelichten; Ontstaan – doel
- het doel van reclame voeren toelichten;
- aantonen hoe reclame de verkoop bevordert;
- aan de hand van praktijkvoorbeelden aantonen wie reclame kan voeren en wat de boodschap is die achter de reclame steekt; Zender en boodschap
- het verband tussen reclame en huisstijl van een winkel formuleren; Reclame en huisstijl
- aantonen dat het koopgedrag van de consument wordt beïnvloed via reclamemiddelen; Wijze van beïnvloeding van het koopgedrag
- uit voorbeelden afleiden welke behoeften men bij de consument wil opwekken;
- in verkoopsgesprekken inspelen op reclameacties en -campagnes. Verkoopsgesprekken

Public relations naar klanten

Het begrip public relations omschrijven.

Begrip public relations

Het doel van de public relations naar de klanten weergeven.

Belang van public relations naar klanten

Met voorbeelden aantonen dat public relations verkoopbevorderend werkt.

De mogelijke oorzaken van het ruilen opsommen. Weergeven hoe de verkoper ruilen kan voorkomen.

Ruilen

- oorzaken en voorkomen

Algemene ruilvoorwaarden opsommen en toelichten.

- ruilvoorwaarden in het verkoopsgesprek

Voor welbepaalde artikelgroepen de specifieke ruilvoorwaarden weergeven.

- Werkwijze bij het ruilen zelf

Werkwijze weergeven die de verkopermedewerker moet volgen bij het ruilen.

Andere vormen van public relations naar klanten aanhalen en bespreken.
Voor elke vorm van public relations informatie naar klanten formuleren.

Andere vormen van public relations naar klanten (service, klantenkaart, sponsoring, kleine attenties ...)

In verkoopgesprekken, voor de reeds geziene branches, één of meerdere vormen van public relations integreren.

Verkoopgesprekken

DIDACTISCHE WENKEN

In een verkoopgesprek moet de winkelbediende kunnen inspelen op alle vormen van promotie die gevoerd worden. Daartoe moet hij/zij in de eerste plaats de verschillende vormen kennen en kunnen onderscheiden. Bij rolspel kan de opdracht zijn in te spelen op lopende bepaalde publicaties, acties, ...

Bijna alle branches zijn onderhevig aan mode. De verkoop in modegevoelige sectoren wordt sterk beïnvloed door de modetrends. Een verkoopmedewerker moet zich hiervan bewust zijn en dit modeaspect als verkoopargument kunnen inbouwen in een gesprek.

Wat de reclamedia betreft: de verschillende media en mediavormen komen aan bod in het vak "Commerciële Presentatie" en worden hier dus niet behandeld. Enkel de duiding in het geheel van de promotie moet hier plaatsvinden.

Distributie

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Aan de hand van de branche leder (schoenen en accessoires)

Het begrip distributie omschrijven.
Beschrijven hoe de artikelen hun weg vinden vanaf de oerproducent tot bij de consument.
Plaats en functie van de kleinhandel illustreren.

Het begrip assortiment omschrijven.

Het verband aantonen tussen het inkopen en de wensen van de klanten.
De taak van de verkoopmedewerker in de relatie tussen aankoop en verkoop toelichten aan de hand van een voorbeeld.

De begrippen breedte, diepte en lengte van een assortiment illustreren met een voorbeeld.
Voor verschillende winkels een assortiment typeren aan de hand van de afmetingen ervan.
Met een voorbeeld de begrippen kernassortiment en randassortiment verduidelijken.
Redenen ontdekken en formuleren waarom het kernassortiment kan worden verbreed met een randassortiment.

LEERINHOUDEN

Begrip – bedrijfskolom

Inkoop en samenstelling van het assortiment

Afstemmen van de inkoop op de verkoop

Assortiment

- afmetingen van het assortiment
- assortimentstypen
- kern- en randassortiment

Verkoopmethoden

Het begrip 'verkoopmethode' omschrijven.

Begrip

Voor elke verkoopmethode de kenmerken weergeven en de voor- en nadelen opsommen. Soorten

Aangeven welke verkoopmethodes geschikt zijn voor de geziene branches en verklaren.

- Traditionele bediening
- Zelfkeuze
- Zelfbediening
- Bulkverkoop
- Ambulante verkoop
- Verkoop via automaten
- Tele-verkoop
- Directe verkoop aan de consument
- Vitrineverkoop
- Postorderverkoop
- E-commerce

Winkeltypes

Voor elke winkeltype het assortiment typeren. Voor elke winkeltype de kenmerken weergeven.

De winkeltypes onderling vergelijken qua assortiment en verkoopmethode.

Voor winkels uit de regio het soort winkeltype herkennen.

De kennis in verband met winkeltypes toepassen op de bestudeerde branches en de functie in het assortiment weergeven.

- Speciaalzaak
- Shop in the shop
- Superette
- Supermarkt
- Warenhuis
- Hypermarkt
- Discount
- Fabriekswinkel
- Vitrinewinkel
- Varietystore
- Verbruikersmarkt
- Webwinkel
- 24-urenwinkel

Verklaren wat een distributievorm is.

Distributievormen

Aangeven welke distributievormen tot de traditionele handel behoren en verklaren waarom. De kenmerken van deze distributievormen toelichten.

- Traditionele handel:
- zelfstandige detailhandel
 - groothandel

Aangeven wat integratie van distributievormen inhoudt. Voor de verschillende vormen van geïntegreerde handel de kenmerken opgeven en toelichten. Voorbeelden van winkels in de regio met deze distributievorm aangeven.

- Geïntegreerde handel:
- warenhuizen
 - filiaalbedrijven

Verklaren wat "geassocieerde handel" is.

Geassocieerde handel

Van deze distributievormen de volgende aspecten weergeven en vergelijken:

- functie,
- moeilijkheden,
- verkoop,
- kenmerken,
- voordelen.

- Inkoopcombinatie
- Vrijwillig filiaalbedrijf
- Franchising
- Andere vormen van samenwerking:
 - Shop in the shop
 - Shopping center

Voorbeelden van winkels in de regio met deze distributievorm aangeven.

De evolutie binnen de distributievormen toelichten.

DIDACTISCHE WENKEN

Om het moeilijke pakket van de distributie te benaderen wordt elk leerstofgeheel telkens behandeld vanuit een branchestudie. Zo wordt de detailhandel met zijn structuren voor de leerlingen herkenbaar.

4.2 Groothandel

LEERPLANDOELSTELLINGEN

"Huishoudlinnen" wordt als branche vooropgesteld"

Het begrip groothandel omschrijven.

De plaats en functie van de groothandel in de bedrijfskolom illustreren.

De doelstellingen van de groothandel verwoorden.

De verschillende soorten groothandelsbedrijven typen.

De verschillende afdelingen in de groothandel omschrijven.

De meest voorkomende beroepen in de groothandel opnoemen en de functies verwoorden.

Een eenvoudig organogram ontleden.

Goederen indelen volgens afmetingen, aard, vorm en andere speciale kenmerken.

Verband tussen de interne transportmiddelen en de aard van de goederen weergeven.

De diverse lossystemen kennen en de relatie weergeven met de kenmerken van de goederen.

LEERINHOUDEN

Kennismaking

Het begrip groothandel

Plaats en functie van de groothandel in de bedrijfskolom

Doelstellingen van de groothandel

Werken in de groothandel

Soorten groothandelsbedrijven

De organisatie (inkoop - verkoop - logistiek)

De diverse functies

Organogram

Goederenverwerking

Ontvangst van goederen

- indeling van de goederen
- lossen:
 - interne transportmiddelen
 - lossystemen

- Het belang van de registratie bij ontvangen van goederen formuleren.
- De diverse vervoersdocumenten herkennen en interpreteren.
- Aan de hand van documenten nagaan of de bestelde goederen in de juiste aantallen en op het juiste tijdstip geleverd zijn.
- De verschillende werkwijzen van controle toelichten.
- De procedure voor melding van gebreken aan goederen formuleren.
- registratie en controle
 - registratie van ontvangen goederen
 - controles
 - vervoersdocumenten (binnen en buitenland)
 - goederen

Opslaan van goederen

- De verschillende werkzaamheden weergeven bij het opslaggereed maken.
- Diverse vormen van magazijnindeling en magazijnsoorten omschrijven.
- De voor- en nadelen van dergelijke vormen en soorten toelichten.
- De relatie weergeven tussen de kenmerken van goederen en het opslagsysteem.
- De relatie omschrijven tussen de kenmerken van goederen en opslagmiddelen.
- De veiligheidsvoorschriften en hygiënenormen die in het magazijn van toepassing zijn omschrijven.
- Belang van ergonomie in het magazijn omschrijven, illustreren met voorbeelden.
- Opslaggereed maken
 - Opslag
 - het magazijn
 - Opslagsystemen
 - Opslagmiddelen
 - Veilig en gezond werken in het magazijn
 - veiligheidsvoorschriften - hygiënenormen
 - ergonomisch werken

Ontvangen en verwerken van een order

- De manieren van binnenkomen van orders toelichten.
- De soorten orders opsommen en bespreken.
- Documenten klasseren volgens verschillende klasseersystemen.
- De soorten kortingen formuleren en berekenen.
- Bestelhoeveelheden voor een bepaald artikel vergelijken tussen groothandel en kleinhandel en besluiten formuleren.
- Een orderbevestiging opmaken.
- De verschillende werkzaamheden bij de afronding van de orderproductie weergeven.
- Manieren van ontvangen van orders
 - Soorten orders
 - Administratieve verwerking van een order
 - klasseersystemen
 - kortingen
 - bestelhoeveelheden
 - orderbevestiging
 - Afronding van de orderproductie

Verzenden van de goederen

De activiteiten van de externe en de interne expeditie verwoorden.	<ul style="list-style-type: none">• Externe versus interne expeditie• Soorten verpakkingen• Soorten merken (collomerk, beeldmerk, gevarenetiketten)• Administratieve handelingen
De soorten verzendverpakkingen omschrijven.	
De diverse soorten merken op verzendverpakkingen interpreteren.	
De verschillende documenten voor de verzending van goederen herkennen, ontleden en invullen.	
Verkoopgesprek aan de balie voeren en order opmaken aan de hand van een catalogus.	Toepassing: verkoop en opmaak van een order met catalogus
Order administratief verwerken.	

DIDACTISCHE WENKEN

De groothandel wordt behandeld zowel voor het commerciële als het administratieve aspect. Het is niet de bedoeling van hier een uitgebreide studie van de groothandel te maken. Verkoopmedewerkers kunnen als balieverkoper tewerkgesteld worden. Vanuit deze functie moeten zij deze distributievorm leren kennen: verkoop uit catalogus, interne organisatie, administratieve verwerking.

4.3 Communicatie per telefoon

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De soorten toestellen onderscheiden en hun typische kenmerken weergeven.

Courante telefoonnetten opgeven.

Het belang van een telefoongesprek aangeven.

Soorten gesprekken aangeven en kenmerken.

Verschillende stappen in de voorbereiding weergeven en uitvoeren.

Uit verschillende informatiebronnen (telefoongids - Gouden Gids internet - ...) nummers opzoeken.

De meest voorkomende handelingen met betrekking tot telefoneren uitvoeren: interne, zonale en interzonale gesprekken tot stand brengen.

Het belang van een goede houding bij het telefoneren weergeven.

Een goede houding omschrijven.

LEERINHOUDEN

Infrastructuur

Soorten toestellen

- vaste telefonie (standaardmodel, telefooncentrale ...)
- mobiele

Telefoonnetten

Het telefoongesprek

Belang – soorten

Vorbereiding

Ergonomie aan de telefoon

Verschillende bellers typeren en passende technieken aangeven en toepassen.
Eenvoudige gesprekken aannemen.
Doelgerichte vragen formuleren en het gesprek afhandelen.

Het gesprek zelf

- types beller
- telefonisch onthaal
- professioneel en klantgericht taalgebruik

In gesprekken vlot het telefoonalfabet gebruiken. Telefoonoproepen correct doorverbinden.
Telefonische randapparatuur bedienen.

Telefoonetiquette

- doorverbinden
- bereikbaarheid (met antwoordapparatuur en voice mail)

De telefoon in een bedrijf

Het belang van de telefoon voor een bedrijf aangeven. Aantonen dat het telefoneren een invloed heeft op het imago van een bedrijf.
De elementen van de telefoonkost opsommen.
Met voorbeelden illustreren dat de telefoon een middel tot service naar klanten is.

Rol van de telefoon in een bedrijf

- imago
- element van de kosten
- middel tot service naar klanten
- ...

Voor een winkelsituatie:

- inkomende gesprekken afhandelen,
- telefoonnotities en memo's opstellen,
- aangeven welke stappen nodig zijn voor de verdere afhandeling van de bestelling.

Uitgaande gesprekken voeren naar klanten:

- telefonisch informatie opvragen,
- in verschillende situaties gesprekken met klanten voeren,
- in rollenspel voor verschillende winkelsituaties de verschillende tips toepassen in een gesprek met gebruik van apparatuur.

Telefoon in de detailhandel

- inkomende gesprekken
 - opnemen van bestellingen met telefoonmemo
 - verwerken van bestellingen
- uitgaande gesprekken
 - informatievraag
 - goed nieuws-, slecht nieuwsgesprek ...

Telefonisch een afspraak vastleggen.

De telefoonwerkpost efficiënt organiseren.

In een goed ingerichte telefoonomgeving vlotte gesprekken voeren met gebruik van catalogus, computer, prijslijsten.

De opvolging van het gesprek afhandelen.

Telefoon in de groothandel

- maken van afspraken (vanuit groothandel naar detailhandel)
- persoonlijke organisatie
- bestelling/reservatie verwerken: volledig manueel tot volledig geïnformatiseerd

De taak van een call center aangeven.

Soorten call centers met hun specifieke kenmerken opnoemen.

Functies binnen een call center weergeven en situeren in een organigram.

Soorten gesprekken toelichten.

Inbound gesprekken vlot kunnen voeren met gebruik van catalogus, prijslijst, met de nodige infrastructuur.

Call center

- algemeen
- taak
- soorten (inhouse - outhouse)
- functies binnen het call center
- inbound en outbound gesprekken

Bezoek aan bedrijven

DIDACTISCHE WENKEN

Vooraf worden de algemene aspecten van telefoneren behandeld. Het is ook hier de bedoeling van te trainen in vaardigheden en dus praktijktoepassingen veelvuldig aan bod te laten komen. Hiervoor is het aan te raden met specifieke apparatuur te werken (bv. een didactische telefooncentrale).

In een tweede deel komen dan de specifieke technieken en toepassingen per soort bedrijf aan bod: detailhandel – groothandel en call center. Dit laatste is een nieuw aspect in de opleiding: de mondelinge taalvaardigheid van een verkoopmedewerker vormt een goede basis voor de uitoefening van het beroep van inbound call center operator, zij het beperkt tot Nederlandstalige gesprekken. Vooral de integratie van verschillende werkzaamheden moeten door de leerlingen ingeoeft worden: het voeren van een gesprek gekoppeld aan de registratie (manueel en met de specifieke software).

Indien een school hiervoor niet over de nodige infrastructuur beschikt kan eventueel worden beroep gedaan op de VDAB opleidingscentra, of platforms van Cevora of andere opleidingsinstanties. Het is in elk geval aan te bevelen leerlingen te leren werken aan de computer met gebruik van een headphone.



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

5 Evaluatie

Evaluatie in ruime zin heeft zowel betrekking op het beoordelen van de leerling en de beslissingen die hieraan verbonden worden, als op de informatie over het verloop van het leerproces, zowel voor de leerling als voor de leraar.

Evaluatie gebeurt steeds vanuit de leerplandoelstellingen.

We vergeten hierbij ook niet dat het einddoel het werken binnen een commerciële omgeving is. Die tewerkstelling veronderstelt basiskennis, vaardigheden en een aantal attitudes (beroepshoudingen).

Het is niet gemakkelijk commerciële vaardigheden en attitudes te meten; een vaardigheids- en attitudeschaal met verbale beoordeling lijkt aangewezen. De evaluatie kan daar ook uit afgeleid worden.

Evaluatie gebeurt bij voorkeur via concrete opdrachten die correct en nauwkeurig uitgevoerd worden. Dit betekent niet dat alleen het resultaat (product) dé evaluatienorm is.

Naast de productevaluatie moet ook procesevaluatie voldoende aandacht krijgen. Wie aandachtig de leerlingen observeert en begeleidt tijdens de les, krijgt een beter inzicht in de gevolgde werkwijze (= procesevaluatie) dan wie uitsluitend het resultaat evalueert (= productevaluatie). Een zinvolle tip tijdens de les, een blijk van waardering voor de geleverde inspanning, een schriftelijke commentaar kunnen dikwijls wonderen doen.

De evaluatie van aangeleerde procedures en technieken is belangrijk, vermits de leerlingen later zullen moeten werken volgens de door het (winkel)bedrijf opgestelde procedures en technieken.

Alhoewel evaluatie behoort tot de autonomie van de inrichtende macht pleiten we ervoor om waar mogelijk gebruik te maken van permanente evaluatie. De vorderingen van de leerlingen bij het ontwikkelen van de vaardigheden en attitudes worden bij voorkeur via permanente observatie en evaluatie vastgesteld.

De leerlingen worden regelmatig op de hoogte gesteld van hun vorderingen en/of tekorten. Hoeft het herhaald te worden: bemoediging en bevestiging werken motiverend.

6 Minimale materiële vereisten

Een didactische winkel

Een grote variatie aan leermiddelen: bronnen voor productinformatie (folders, vaktijdschriften ...), audiovisuele leermiddelen

Ruimte voorzien waar in kleine groepjes kan worden samengewerkt

Een didactische telefooncentrale, headphones.

7 Bibliografie

Zie 'Algemeen deel'.

VERKOOP
DERDE GRAAD BSO

SEMINARIES
Eerste leerjaar: 3 uur/week
Tweede leerjaar: 4 uur/week

Inhoud

1	Beginsituatie.....	65
2	Algemene doelstellingen.....	65
3	Relatie van de seminaries naar de leerinhouden van de onderscheiden vakken	65
4	Overzicht van de seminaries.....	67
5	Evaluatie	72
6	Minimale materiële vereisten	72
7	Bibliografie	72

1 Beginsituatie

De leerlingen leren in de verschillende componenten heel wat technieken en vaardigheden. In de tweede graad werden deze vaardigheden benaderd vanuit de afzonderlijke vakken. De seminaries zijn bedoeld om de integratie van de verworven vaardigheden en technieken tot stand te brengen. Bovendien bieden zij een uitstekende kans tot verder inoefening, uitdieping van bepaalde facetten ...

2 Algemene doelstellingen

De seminaries lenen zich uitstekend tot integratie van de onderscheiden specifieke vakken door interne praktijk-oefeningen in de didactische winkel. Ook externe praktijkoefeningen kunnen hierin worden voorbereid en nabesproken. Enerzijds kunnen technieken aangeleerd in de specifieke vakken verder worden getraind. Anderzijds kunnen getuigenissen, demonstraties, sessies van gastsprekers een belangrijke bijdrage leveren in de voorbereiding tot de uitoefening van het beroep van winkelbediende. Door dit vakoverschrijdend aspect zullen in de seminaries in het tweede leerjaar uiteraard ook de begeleiding en de opvolging van de geïntegreerde proef aan bod kunnen komen.

De geïntegreerde benadering leent er zich uitstekend toe om de vaardigheden met betrekking tot het zelfstandig leren ruim aan bod te laten komen.

Via seminaries kan de leraar speciaal werken naar volgende attitudes en sociale vaardigheden:

- enthousiast engagement en dienstbaarheid tonen,
- vriendelijk zijn in de omgang met mensen,
- vlotheid in stijl en voorkomen nastreven,
- met psychologisch inzicht en tactvol optreden,
- optimistische ingesteldheid en doorzettingsvermogen bezitten,
- commerciële aanleg met sterke verbale overtuigingskracht ontwikkelen,
- eerlijke houding met aandacht voor commerciële belangen aannemen,
- zin voor creativiteit en esthetisch aanvoelen ontwikkelen,
- zin voor orde, stiptheid en nauwkeurigheid bezitten,
- respect voor zichzelf en voor anderen opbrengen,
- betrouwbaar zijn en discreet handelen,
- drempelvrees overwinnen.

3 Relatie van de seminaries naar de leerinhouden van de onderscheiden vakken

Onderstaande tabel geeft aan bij welke leerinhoud de opgegeven seminaries aansluiten. Voor alle seminaries zijn doelstellingen uitgeschreven. Voor de seminaries met een "*" aangeduid, komen naast vaardigheden ook nog uitdieping van leerinhouden aan bod. Hiervoor is het leerplan gedetailleerder uitgewerkt.

EERSTE LEERJAAR

Component	Leerinhoud	Verwant seminarie
Commerciële vorming	<ul style="list-style-type: none"> • Consumentengedrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumentenorganisaties * • Derving *
Commerciële vorming	<ul style="list-style-type: none"> • Verkoop promotie: <ul style="list-style-type: none"> – mode - branchestudie make-up – mode - branchestudie kleding 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatie tussen kleuren van make-up en de persoon • Demonstratie/inoefening "maquillage" • Leren aanpompen van kleding (aangeven van retouches)
Commerciële vorming	<ul style="list-style-type: none"> • Branchestudies 	<ul style="list-style-type: none"> • Branchegerichte vakbladen
Commerciële vorming	<ul style="list-style-type: none"> • Verkoopgesprekken 	<ul style="list-style-type: none"> • Derving * • Geïntegreerde interne praktijkoefening • Voorbereiden en nabespreking van externe praktijkoefening
Commerciële vorming		<ul style="list-style-type: none"> • Individuele branchestudie
Commerciële vorming + Admin. vorming + Com. presentatie		<ul style="list-style-type: none"> • Geïntegreerde interne praktijkoefening in didactische winkel
Com. presentatie	<ul style="list-style-type: none"> • inpakken • presentaties maken in de winkel en etalage • prijzen van artikelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstratie nieuwe technieken • Interne en externe praktijkoefeningen • Interne en externe praktijkoefeningen

TWEDE LEERJAAR

Component	Leerinhoud	Verwant seminarie
Commerciële vorming	<ul style="list-style-type: none"> • Distributie 	<ul style="list-style-type: none"> • E-commerce *
Stages verkoop		<ul style="list-style-type: none"> • Klachten * • Branchestudie van stagewinkels
Stages verkoop - Toegepaste informatica		<ul style="list-style-type: none"> • PPT - presentatie van branchestudie stagewinkel

4 Overzicht van de seminaries

Interne praktijkoefeningen

Reeds van in het beroepsvoorbereidend leerjaar voeren leerlingen, zij het in beperkte mate, in een didactische winkel opdrachten uit.

In de derde graad kunnen leerlingen, naast "gesimuleerde" rollenspelen, realistische praktijkervaring opdoen in deze didactische winkel. Van stagewinkels kunnen artikelen in "consignatie" worden gevraagd. Binnen deze realistische werkomgeving kunnen dan alle aspecten van de taken van een winkelbediende worden ingeoeft:

- studie van de artikelen en formuleren van verkoopargumentatie (commerciële vorming)
- controle van de levering (administratieve vorming)
- commerciële presentatie van de artikelen (commerciële presentatie)
- prijzen van artikelen (commerciële presentatie)
- bedienen van klanten (commerciële vorming, administratieve vorming, presentatie). Leerlingen, ouders, toevallige passanten van de winkel kunnen hier echt kopen.

Dergelijke interne oefening kan onder meer georganiseerd worden ter gelegenheid van de opendeurdag.

Externe praktijkoefeningen

Om een eerste externe praktijkervaring op te doen, kunnen leerlingen onder meer in winkels ingeschakeld worden

- in drukke periodes voor het inpakken van geschenkartikelen
- voor het opmaken van de inventaris
- voor het bedienen van klanten (zonder echt verkoopgesprek) bij bijvoorbeeld bakker, slager, kaaswinkel ... Deze oefeningen kunnen worden voorbereid door individuele branchestudie waarin het zelfstandig leren (volgens de methode aangeleerd in commerciële vorming) toegepast wordt.
- in drukke periodes om artikelen te prijzen, rekken aan te vullen en presentaties te maken.

Relatie tussen kleuren de make-up en het type persoon

Als winkelbediende is het voorkomen heel belangrijk. In de tweede graad werd enkel het aspect "verzorging" besproken. In de derde graad wordt in commerciële vorming het fenomeen mode o.m. bestudeerd aan de hand van de branche "make-up".

- Aansluitend bij deze branchestudie zal in dit seminarie ingegaan worden op de keuze van de make-up bij het type persoon. Op deze manier ontdekken zij voor zich zelf als verkoopmedewerker wat best geschikt is. Bovendien is deze uitdieping nuttig voor het geven van tips aan klanten bij verkoop in deze branche.
- Dit seminarie kan ook een demonstratie aanbieden door een schoonheidsspecialist over het aanbrengen van maquilleren (vooral i.f.v. het voorkomen van de verkoopmedewerker).
- Een kleurenconsulent kan nuttige tips geven met betrekking tot het kiezen van passende kleuren zowel voor kledij als voor maquillage.

Aanpassen van kledij op maat van de persoon

Van verkoopmedewerkers in kledingzaken wordt verwacht dat zij voor een kledingstuk dat niet helemaal "past", kunnen aangeven welke retouches moeten uitgevoerd worden. Winkels geven immers soms retouches uit aan thuiswerkers. Een verkoopmedewerker hoeft hiervoor zelf de retouches niet te kunnen uitvoeren. In de klas kunnen voor verschillende aanpassingen, de vereisten en de technieken worden aangeleerd en ingeoeft (inkorten van mouwen, broekspijpen, rokken, versmallen van kleding ...). Eventueel kan hiervoor een beroep gedaan worden op een retoucheuse, een leerkracht uit de opleiding mode ...

Vakbladen

Vakbladen vormen een uitstekende bron van informatie voor o.m. de branchestudies. Leerlingen leren de informatie uit vakbladen interpreteren en verwerken. Zij ontdekken ook het onderscheid tussen branchegerichte vakbladen en algemene vakbladen.

Seminarie CONSUMENTENORGANISATIES	
Leerinhouden	Doelstellingen
1 Doel	Het doel van consumentenorganisaties verwoorden
2 Taken	Taken van consumentenorganisaties opsommen en toelichten
3 Voorbeelden	Enkele voorbeelden geven van consumentenorganisaties
4 Publicaties door consumentenorganisaties	Het belang van publicaties voor de verkoopmedewerker aangeven Uit publicaties in verband met de geziene branches gegevens voor het verkoopgesprek afleiden.
Seminarie DERVING	
In commerciële vorming wordt, in beperkte mate, de "oneerlijke" klant besproken. Aan de hand van observatieopdrachten, film, teksten, gastsessie door politie, wordt dit item in een seminarie verder uitgediept en opgetrokken naar "derving" in het algemeen. Er worden technieken afgeleid om correct te handelen. Deze technieken kunnen in de mate van het mogelijke tijdens training van verkoopgesprekken aan bod komen.	
Leerinhouden	Doelstellingen
1 Begrip	Het begrip derving omschrijven.
2 Soorten derving <ul style="list-style-type: none"> niet-criminele derving criminele derving 	Het verschil tussen criminele en niet-criminele derving afleiden en met voorbeelden illustreren
3 Niet-criminele derving <ul style="list-style-type: none"> vormen preventie 	Verschillende vormen van niet-criminele derving opsommen en aan de hand van voorbeelden toelichten.
4 Criminele derving <ul style="list-style-type: none"> vormen 	Verschillende vormen van criminele derving benoemen. De middelen en maatregelen opsommen die aangewend kunnen worden om niet-criminele derving te voorkomen. De taak van een verkoopmedewerker bij preventie van niet-criminele derving aangeven.

Winkeldiefstal	
1	Begrip winkeldiefstal
Begrip winkeldiefstal omschrijven Aangeven aan welke handelingen een potentiële winkeldief te herkennen is.	
2	De klant als potentiële winkeldief
De klant als potentiële winkeldief onderverdelen in verschillende categorieën en aangeven aan welke gedragingen en handelingen een potentiële winkeldief te herkennen is.	
De middelen en maatregelen opsommen die aangewend worden om winkeldiefstal te voorkomen.	
De taak van een verkoopmedewerker bij preventie van winkeldiefstal weergeven.	
Rechten en plichten van een winkelbediende bij behandelen van een winkeldiefstal door klanten toelichten.	
Raadgevingen formuleren die de verkoopmedewerker best volgt bij het behandelen van diefstalgevallen door klanten. Aangeven aan welke handelingen een potentiële winkeldief te herkennen is.	
3	Het winkelpersoneel als potentiële winkeldief
Raadgevingen formuleren die de verkoopmedewerker best volgt bij het behandelen van diefstalgevallen door het winkelpersoneel.	
Aangeven aan welke handelingen een potentiële winkeldief te herkennen is.	
4	Derde als potentiële winkeldief
Rechten en plichten van een winkelbediende bij behandelen van een winkeldiefstal door derden toelichten.	
Raadgevingen formuleren die de verkoopmedewerker best volgt bij het behandelen van diefstalgevallen door derden.	
Seminarie KLACHTEN	
Leerinhouden	Doelstellingen
Het belang	Het belang van klachten voor een bedrijf toelichten.
Kanalen	De verschillende kanalen van het uiten van klachten toelichten.
Indeling:	Vanuit stage-ervaringen mogelijke oorzaken van klachten aan de hand van voorbeelden illustreren.
<ul style="list-style-type: none"> Oorzaken (omtrent het artikel en zijn doelmatigheid, de service en het verkooppersoneel). Soorten (terechte klachten, onterechte klachten en twijfelachtige klachten). 	Soorten klachten weergeven en verduidelijken aan de hand van voorbeelden.

Ontstaan (voor, tijdens of na de verkoop)	Aangeven wanneer een klacht tijdens het verkoopproces kan ontstaan en verduidelijken met voorbeelden. Door gerichte vraagstelling het ontstaan van klachten achterhalen.
De klachtenprocedure	Het nut van een klachtenprocedure verklaren. Klachtenprocedures van verschillende winkels (o.m. van de stageplaats) ontleden en vergelijken.
Omgaan met klachten	Weergeven hoe een verkoper een klacht tactvol behandelt. De te noteren gegevens voor de afhandeling van een klacht opsommen. Het verband tussen klachtenbehandeling en public relations aantonen.
Toepassingen <ul style="list-style-type: none"> • voor winkelverkoop • telefonisch 	Via een rollenspel klachten correct afhandelen. Alle nodige gegevens voor de verdere afhandeling van een klacht noteren.
Het voorkomen van klachten	Uit stage-ervaringen manieren om klachten te voorkomen toelichten.

Seminarie E-COMMERCE BINNEN E-BUSINESS

Didactische wenk

Het is belangrijk dat een winkelbediende op de hoogte is van de evolutie binnen deze vorm van handel drijven. Bovendien is er een sterke relatie tussen verkoop in de winkel en verkoop via het net. Het typeert ook de moderne consument. Via het bezoeken van websites, stage-ervaringen en uitwisselen van persoonlijke ervaringen als klant, kunnen de toepassingsmogelijkheden van e-commerce het best worden verkend en geëvalueerd. Uit deze kennismaking leiden de leerlingen onderstaande gegevens af.

E-BUSINESS	
Leerinhouden	Doelstellingen
1 Begrip e-business	Het begrip e-business omschrijven.
2 Indeling e-business <ul style="list-style-type: none"> • e-commerce • andere facetten (logistieke, financiële, fiscale elementen) van het online handeldrijven 	De diverse facetten van e-business opsommen en typeren.

E-COMMERCE	
Leerinhouden	Doelstellingen
1 Types <ul style="list-style-type: none"> • business-to-business (B2B) • business-to-consumer (B2C) 	De twee types van e-commerce benoemen en de essentie aangeven.
2 Toepassing rond B2C <ul style="list-style-type: none"> • geschikte branches voor de B2C • correspondentie via het net • Rechtsgeldigheid • Inningswijzen • relatie e-commerce en postorderbedrijven 	De meest geschikte branches voor de B2C opsporen en de invloeden waarvan dit afhangt illustreren. Nagaan in welke mate correspondentie via het net kan verspreid worden en de voor- en nadelen weergeven. De rechtsgeldigheid van een overeenkomst gesloten via het internet en de bewijskracht ervan vaststellen. De verschillende inningswijzen voor verkopen via het internet opzoeken en de voor- en nadelen per inningswijze toelichten. De relatie tussen e-commerce en een postorderbedrijf vaststellen.



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

5 Evaluatie

Zie de verschillende componenten.

6 Minimale materiële vereisten

Zie de verschillende componenten.

7 Bibliografie

Zie 'Algemeen deel'.

**VERKOOP
DERDE GRAAD BSO**

**STAGE
Tweede leerjaar: 10 (+2) uur/week**

Inhoud

1	Beginsituatie.....	75
2	Stageplaats	75
3	Algemene doelstellingen	75
3.1	Stage als essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming.....	75
3.2	Wisselwerking school en stageplaats.....	75
4	Leerplandoelstellingen - leerinhouden	76
4.1	Algemeen	76
4.2	Componenten van de opleiding.....	77
4.3	Stageactiviteiten.....	78
5	Organisatie van de verkoopstage	79
5.1	Voorwaarden tot organisatie.....	79
5.2	Vorbereiding van de stage	80
6	Begeleiding en evaluatie	81

1 Beginsituatie

In het eerste leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen praktijkervaring opgedaan tijdens de seminaries (in de didactische winkel en tijdens externe praktijkoefeningen in winkels). In het tweede leerjaar van de derde graad wordt hun praktijkervaring aangevuld met stages. De praktijkervaring op de stageplaats steunt op de verworven praktische vaardigheden in de specifieke vakken van de studierichting.

2 Stageplaats

De kennis, technieken en vaardigheden die de leerlingen verworven hebben tijdens de lessen en praktijkoefening in de school hebben betrekking op taken die kunnen uitgevoerd worden in de detailhandel, de groothandel en een call center. De taken die behoren tot de opdracht van de winkelbediende vormen hierbij de hoofdzaak. Daarom dienen de stages voor alle leerlingen georganiseerd te worden in detailhandelszaken. Naast de praktijkervaring in een winkel kunnen de leerlingen hun praktijkervaring aanvullen via stage in een groothandel of in een call center. De keuze hiervoor kan gemaakt worden o.m. op basis van de situatie in de regio en de capaciteiten van de leerling.

Indien er geen stage gelopen kan worden in groothandel/call center wegens te laag aanbod van stageplaatsen, leggen de leerlingen via de stage in de detailhandel contact met de groothandel die levert aan de detailhandel. Met een gericht bezoek aan de groothandel tijdens de stage in de detailhandel leren de leerlingen de specifieke eigenschappen van een groothandel kennen.

3 Algemene doelstellingen

3.1 Stage als essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming

Praktijkervaring opdoen via de stages is een essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming:

- De onderscheiden leervakken integreren.
De aspecten van commerciële en administratieve vorming, commerciële presentatie komen in de verschillende vakken uit de bedrijfsgerichte vorming aan bod, telkens benaderd vanuit eigen invalshoeken. De stages functioneren als een integratiemoment waarin de leerling alle opgedane vaardigheden toetst aan de realiteit.
- Het leerproces van de specifieke vakken stimuleren.
Vanuit de praktijkervaring ontdekt de leerling dat hij een stevige basis aan kennis moet hebben. Via de ervaringen tijdens de stages kan hij nu zelf een inbreng doen om de lessen met eigen ervaringen te kleuren. De motivatie zal hierdoor zeker toenemen.
- De basiskennis naar de praktijk vertalen.
De deelvakken Commerciële vorming, Administratieve vorming, Commerciële presentatie, toegepaste informatica ... brengen een stevige basis voor het toekomstig beroep. Deze basiskennis kan de leerling toetsen aan de praktijksituaties.

3.2 Wisselwerking school en stageplaats

- Stagegevers voelen zich verantwoordelijk voor de opleiding van de betrokken leerling. Ze leren de schoolopleiding waarderen, en sturen die, vanuit de realiteit, ook bij waar dit nodig blijkt.
- De praktijkervaring via de stages beïnvloedt de tewerkstelling gunstig. De stagementors observeren de stagiair en evalueren de kwaliteiten. De leerling wil zijn persoonlijkheid bevestigen en zijn bedrijfsgerichte vorming bewijzen.

De stage is dus een unieke kans om inzicht te verwerven in de werking van een detailhandel, een groothandel of een call center als voorbereiding op het latere beroepsleven. Het is voor de leerlingen van de studierichting 'Verkoop' een noodzaak de basiskennis aan de praktijk te toetsen.

De stage biedt een enige gelegenheid om:

- de kloof tussen de school en de praktijk op de stageplaats te overbruggen;
- de opleiding beter af te stemmen op de beroepsrealiteit
- de opleiding tot verkoopmedewerker te vervolmaken;
- te ervaren dat school- en arbeidsuren, school- en arbeidsmilieu verschillend kunnen zijn;
- de persoonlijkheid van de leerlingen te ontwikkelen.

Gedurende de stageperiode overwinnen vele leerlingen hun drempelvrees, leren zij op een spontane manier contacten leggen en gesprekken voeren zowel met verantwoordelijke personen (stagegever, stagementor) als met externe relaties en klanten.

Bij het uitoefenen van de stageactiviteiten worden volgende vaardigheden en attitudes, specifiek voor het beroep, nagestreefd:

- enthousiast engagement en dienstbaarheid tonen;
- vriendelijk zijn in de omgang met mensen;
- vlotheid in stijl en voorkomen nastreven;
- met psychologisch inzicht en tactvol optreden;
- optimistische ingesteldheid en doorzettingsvermogen bezitten;
- commerciële aanleg met sterke verbale overtuigingskracht ontwikkelen;
- eerlijke houding met aandacht voor commerciële belangen aannemen;
- zin voor creativiteit en esthetisch aanvoelen ontwikkelen;
- zin voor orde, stiptheid en nauwkeurigheid bezitten;
- respect voor zichzelf en voor anderen opbrengen;
- betrouwbaar zijn en discreet handelen;
- drempelvrees overwinnen;
- veiligheidsvoorschriften en normen met betrekking tot hygiëne naleven.

4 Leerplandoelstellingen - leerinhouden

4.1 Algemeen

De leerlingen moeten de kans krijgen zoveel mogelijk taken 'zelf' uit te voeren. De stagementor begeleidt de stagiair(e) degelijk en individueel. Regelmatig bespreekt hij/zij de uitgevoerde opdracht (remediëring, evaluatie). Zo is de stagiair(e) in staat vorderingen te maken en ervaring te verwerven.

Geleidelijk verhoogt de moeilijkheidsgraad van de stageactiviteiten en worden diverse opdrachten aangeboden, zodat alle taken van de verkoopmedewerker aan bod komen. Belangrijk hierbij is dat de stageactiviteiten en de daaraan verbonden verantwoordelijkheden haalbaar blijven voor de stagiair(e).

4.1.1 Tijdens de stage in de winkel moeten de leerlingen

- de kennis en technieken aangeleerd in de vakken commerciële vorming, administratieve vorming en commerciële presentatie, in de praktijk omzetten;
- aandacht opbrengen voor de eigenheid van de winkel en zich inleven in de huisstijl;
- binnen het opgelegde stramien de nodige creativiteit opbrengen om tot een origineel en visueel aantrekkelijk resultaat te komen in de presentatieactiviteiten.

4.1.2 Tijdens de stages in de groothandel moeten de leerlingen

- de kennis en technieken aangeleerd in de vakken commerciële vorming, administratieve vorming en commerciële presentatie, toepassen in de bedrijfspraktijk;
- aandacht opbrengen voor de eigenheid van de groothandel en zich inleven in de huisstijl;
- binnen het opgelegd stramien de nodige creativiteit opbrengen om tot een origineel en visueel aantrekkelijk resultaat te komen in de presentatieactiviteiten.

4.1.3 Tijdens de stage in het call center moeten de leerlingen

- kennis en technieken rond het voeren van inboundgesprekken toepassen;
- aandacht opbrengen voor de eigenheid en de werking van het call center.

4.1.4 Indien de leerlingen geen stage lopen in de groothandel, maar wel op bezoek gaan, moeten de leerlingen kennis maken met:

- betalingsmiddelen en betalingsmodaliteiten eigen aan de groothandel;
- terugbrengen/ruilen van artikelen;
- onthaal van klanten;
- beveiligingsmiddelen;
- service aan de klant.

4.2 Componenten van de opleiding

De beroepsgerichte vorming in de studierichting Verkoop is gebaseerd op volgende componenten:

- commerciële en communicatieve vorming,
- administratieve vorming,
- commerciële presentatie,
- specifieke sociale vaardigheden en attitudes,

telkens benaderd vanuit de detailhandel, de groothandel of het call center.

4.3 Stageactiviteiten

4.3.1 Tijdens de stage in de detailhandel

Het is belangrijk dat voor elk van de verschillende componenten van de vorming een aantal activiteiten in de stagewinkel aan bod komen. Dit is wellicht het belangrijkste criterium in de keuze van de stagewinkel.

De stage kan slechts renderen en waardevol zijn wanneer er voldoende samenwerking en coördinatie ontstaat tussen de winkel, de school, de stagebegeleiding en de stagiair(e).

4.3.1.1 Commerciële en communicatieve vorming

- Naar verkoopgesprekken luisteren.
- Branche-kennis verwerven.
- Verkoopargumentatie opzoeken, formuleren en in verkoopgesprekken toepassen.
- Verkoopgesprekken voeren.
- Telefoongesprekken met klanten voeren.

4.3.1.2 Administratieve vorming

- De verkopen aan klanten (kasregister of kassapakket - betaalterminal - cheque - betaalkaarten ...) registreren en afrekenen.
- Documenten in verband met afhandeling van een verkoop invullen: klantenkaart - bestelbon - retouchebon - nota -factuur - garantiebewijs ...
- Leveringen controleren: bestelbon of leveringsnota vergelijken met geleverde artikelen.
- De verschillende documenten (bestelbon - leveringsnota - factuur ...) vergelijken.
- Voorbereidende taken uitvoeren: sorteren - rangschikken -
- In verkoopgesprekken prijslijsten en catalogus hanteren.
- Administratie in verband met de voorraad bijhouden.
- De voorraad opnemen en de gegevens in inventarislijsten verwerken.

4.3.1.3 Commerciële presentatie

- De koopwaar schikken en aanvullen.
- De artikelen prijzen: prijskaartjes schrijven, plaatsen, prijsetiketten kleven.
- Inpakken na verkoop.
- De artikelen binnen de winkel presenteren: op rekken - displays - toonbank - muurpanelen ...
- De artikelen in de etalage vervangen.
- Artikelen in aanbieding presenteren.
- Sfeerscheppende elementen en reclameslogans aanbrengen.
- De winkel verfraaien.

4.3.2 Stageactiviteiten in de groothandel

4.3.2.1 Commerciële en communicatieve vorming

- Observeren van klantenbediening.
- Branche kennis verwerven.
- Verkoopargumenten formuleren.
- Telefoongesprekken voeren.

4.3.2.2 Administratieve vorming

- De ontvangen goederen controleren en registreren.
- Inkomende documenten interpreteren, controleren en klasseren.
- Uitgaande documenten invullen en verwerken.
- Goederen verzendklaar maken.
- Prijslijst opmaken.
- Prijslijst en catalogus controleren.

4.3.3 Stageactiviteiten in het call center

- Naar telefoongesprekken luisteren.
- Telefoongesprekken voeren.
- Telefoonapparatuur bedienen.
- Via aangepaste software het telefoongesprek registreren.
- Eventueel prijslijst, catalogus hanteren.

5 Organisatie van de verkoopstage

5.1 Voorwaarden tot organisatie

Raadpleeg SOZ (91)15 van 10 juli 1991 over:

- het stagereglement,
- de verwantschap tussen stagegever en stagiair(e),
- het stagerregister,
- het algemene stagedossier,
- de individuele stagedossiers,
- de stageovereenkomst,
- het afsluiten van de nodige verzekeringen.

5.2 Voorbereiding van de stage

5.2.1 Praktische voorbereiding

De praktische voorbereiding van de stage is in hoofdzaak het werk van de stagebegeleider. Belangrijk hierbij is de verantwoorde keuze van de stageplaatsen. Om de stages een optimaal praktisch nut te laten opleveren is een voldoende spreiding van de stagiair(e)s over de verschillende stageplaatsen wenselijk, doch dit mag de doelmatigheid van de stagebegeleiding niet schaden.

Detailhandel

De leerlingen lopen stage in twee verschillende winkels. De wisseling gebeurt in de helft van het schooljaar. In principe moet per week de verkoopkundige vorming en de administratieve verwerking gedurende 8 stage-uren en de presentatie gedurende 2 stage-uren aan bod komen. Dit dient zo mogelijk in dezelfde stagewinkel te gebeuren.

Indien de leerlingen ook stage lopen in een groothandel of call-center, lopen ze maar stage in één winkel. Het verdient aanbeveling om te opteren voor de alternerende stageformule, namelijk wekelijks op vaste dagen. Via het organiseren van een projectweek kan men werken rond speciale acties.

Groothandel of call center

Deze stages kunnen best in de vorm van blokstages van een of twee weken worden georganiseerd. Dit maakt het ook mogelijk sommige leerlingen in een call center, anderen in een groothandel te plaatsen.

Indien de leerling geen stage loopt in een groothandel of call center, bezoekt de leerling de groothandel die levert aan de detailhandel waar hij stage loopt à rato van één dag.

5.2.2 Criteria bij de keuze van 'goede' stageplaatsen

Bij de keuze van de stageplaatsen dient men er van uit te gaan dat de stagegever en de stagementor voldoende "leerling-gezind" zijn.

De stageplaats biedt bovendien voldoende mogelijkheden om een degelijke opleiding te garanderen. Zo waakt de stagebegeleider er over dat uit elk van de drie componenten een aantal basisactiviteiten aan bod komen. Over de hele stageperiode worden alle facetten van dit leerplan behandeld.

Bij de toekenning van een stageplaats aan een stagiair dient rekening gehouden te worden met de capaciteiten enerzijds en met de specifieke eisen, kenmerken van de stageplaats (en van de stagementor) anderzijds.

5.2.3 Voorbereiden op de stage

- De school bundelt voor elke stagiair de vereiste documenten in het individueel stagedossier.
- Naast de schoolgebonden informatie krijgen de leerlingen ook inlichtingen over hun stageplaats.
- Bezoeken aan de stageplaats en het maken van duidelijke afspraken met de stagegever of stagementor zijn zeer belangrijk in de stagevoorbereiding. Deze afspraken betreffen:
 - stagementor
 - werkuren
 - verplaatsing,
 - melden van afwezigheid,
 - speciale eisen in verband met het voorkomen ...
 - discretie en geheimhouding van informatie.

6 Begeleiding en evaluatie

De **begeleiding** van de stage gebeurt:

- via de school door de stagebegeleiding,
- via de stageplaats door de stagementor.

De **evaluatie**

Het is aangewezen per stageperiode enkele keren een grondige bespreking tussen de stagementor en de stagebegeleider te houden over de evolutie van de stagiair . Hiervoor wordt best vooraf een afspraak gemaakt zodat voldoende tijd kan worden uitgetrokken. Deze evaluatie wordt best gevolgd door een gesprek met de stagiair (door de stagementor, of door de stagebegeleider of door beiden samen) waarin het functioneren wordt toegeëlicht. Hierin kunnen duidelijke afspraken gemaakt worden voor de remediëring. In een tweede evaluatie deitn dan vooral ook aandacht besteed te worden aan de evolutie die de stagiair gemaakt heeft.

Begeleiding en evaluatie worden duidelijk omschreven in de omzendbrief SOZ (91)15 van 10 juli 1991

Bij de beoordeling:

- worden voor elk van de componenten van de opleiding de uitgevoerde activiteiten geëvalueerd (zie bij Stageactiviteiten).
- wordt ruime aandacht besteed aan de attitudes en de sociale vaardigheden. Hiervoor is de SAM-schaal een uitstekend middel.

Volgende begeleidings- en evaluatiedocumenten zijn nuttig voor de stagementor, de stagebegeleider en de stagiair(e):

- stagemap,
- evaluatiegesprekken,
- evaluatiedocumenten.

De remediëring van de stage kan gebeuren binnen het vak Seminars.

Relatie van de stages met de Geïntegreerde proef

Vermits tijdens de stages de verschillende opleidingscomponenten geïntegreerd aan bod komen, vormen de stages een essentieel onderdeel van de geïntegreerde proef. Het gaat hier immers vooral om de praktische vaardigheden die een rechtstreekse voorbereiding zijn voor de uitoefening van het beroep.

VERKOOP
DERDE GRAAD BSO

TOEGEPASTE INFORMATICA
Eerste leerjaar: 2 uur/week
Tweede leerjaar: 2 uur/week

Inhoud

Inleiding	85
1 Beginsituatie	85
1.1 Algemene beginsituatie.....	85
1.2 ICT-basisvaardigheden.....	85
1.3 Werken met softwarepakketten	86
1.4 Werken op het internet	86
1.5 Maatschappelijke en ethische aspecten	86
2 Algemene doelstellingen	86
3 Algemene pedagogisch-didactische wenken	87
4 Leerplandoelstellingen, leerinhouden, pedagogisch-didactische wenken en didactische middelen	88
4.1 Basisbegrippen en vaardigheden in het gebruik van de computer en de randapparatuur.....	88
4.2 Netwerken en computeromgeving	89
4.3 Rekenblad	89
4.4 Internet	90
4.5 Publicaties maken	91
4.6 Tekstverwerking	91
4.7 Nieuwe tendensen en ontwikkelingen	93
4.8 Maatschappelijke en ethische aspecten	94
5 Evaluatie	95
6 Minimale materiële vereisten	95
7 Bibliografie	96

Inleiding

Algemeen

Doordat de informatica snel evolueert en vernieuwt, is het mogelijk dat sommige begrippen of leerinhouden op een gegeven ogenblik achterhaald zijn. Van de leraar wordt dan verwacht zelf deze leerinhouden te actualiseren in de geest van de overeenstemmende leerplandoelstellingen.

Indien het leerplan voor een leerplandoelstelling in de rechterkolom verwijst naar een technologie die op dat moment is vervangen door een recentere technologie, dan wordt aanbevolen de leerplandoelstelling op de nieuwe technologie toe te passen. Aanpassingen zijn eveneens geoorloofd als de school apparatuur of programmatuur gebruikt met een ander begrippenkader.

Praktische afspraken

Indien bij de leerinhouden (rechterkolom) een begrippenlijst voorafgegaan wordt door de omschrijving 'Onder meer', dan betekent dit, dat de leraar minimaal alle vermelde begrippen behandelt. Wordt de begrippenlijst voorafgegaan door de omschrijving 'Bijvoorbeeld', dan betekent dit, dat hij één of meer van de vermelde begrippen of analoge begrippen behandelt.

Bij de leerplandoelstellingen (linkerkolom) verwijst de omschrijving 'spontaan' naar een attitude. Bijvoorbeeld de leerplandoelstelling 'Vlot en efficiënt gebruikmaken van de helpfunctie' verwijst naar een vaardigheid, de leerplandoelstelling 'Spontaan, vlot en efficiënt gebruikmaken van de helpfunctie' verwijst zowel naar een vaardigheid als naar een attitude.

1 Beginsituatie

1.1 Algemene beginsituatie

Het leerplan TV *Dactylografie/Toegepaste informatica/Toegepaste economie* Toegepaste informatica is bestemd voor de leerlingen van de derde graad 'Verkoop BSO'. Dit vak komt voor in het fundamentele gedeelte pro rata van twee wekelijkse lestijden in het eerste en tweede leerjaar.

De leerlingen van het eerste leerjaar van de derde graad 'Verkoop BSO' komen meestal uit het tweede leerjaar van de tweede graad 'Verkoop BSO'. In deze studierichting hebben de leerlingen in het fundamentele gedeelte het vak TV *Dactylografie/Toegepaste informatica* Toegepaste Informatica gekregen, zowel in het eerste als het tweede leerjaar, pro rata van vier wekelijkse lestijden. Ze kunnen ook uit de tweede graad 'Kantoor BSO' komen waar ze eveneens in het fundamentele gedeelte het vak TV *Dactylografie/Toegepaste informatica* Toegepaste Informatica hebben gekregen, zowel in het eerste als het tweede leerjaar, pro rata van zes wekelijkse lestijden.

Leerlingen kunnen ook vanuit TSO-studierichtingen instappen in de derde graad 'Verkoop BSO'. Dit kan met succes als ze voorheen een handelsgeoriënteerde studierichting, nl. Handel of Handel-talen, hebben gevolgd. Alleen dan bezitten zij voldoende klavierbeheersing en de noodzakelijke basiskennis en -vaardigheden in verband met informatica.

Louter administratief beschouwd kunnen leerlingen ook uit andere ASO/TSO/BSO-studierichtingen wettelijk instromen. De school moet via een intakegesprek duidelijk maken, dat slagen enkel kan indien de leerling via een individueel programma binnen een korte periode de achterstanden wegwerkt en dit bewijst via een proef. Indien uit het resultaat van de proef blijkt, dat de leerling niet in staat is deze studierichting te volgen, dienen daaruit de passende conclusies te worden getrokken.

1.2 ICT-basisvaardigheden

De leerlingen hebben in de tweede graad 'Verkoop BSO' kennisgemaakt met de computerconfiguratie: gegevens, gegevensverwerking en informatie, het computersysteem, de werking van de systeemeenheid, opslag van gegevens, invoer en uitvoer van gegevens, evolutie van de computerapparatuur.

1.3 Werken met softwarepakketten

Binnen het vak TV *Dactylografie/Toegepaste informatica* Toegepaste informatica hebben de leerlingen een aantal basisbegrippen en -vaardigheden geleerd in verband met het gebruik van een geïntegreerd professioneel softwarepakket, met speciale aandacht voor de module elektronisch rekenblad. Zij zijn bovendien klaviervaardig en kunnen tienvinger- en blindtypen, zowel op het numerieke als op het alfanumerieke klavier en maken vlot gebruik van de muis. Zij hebben er leren werken met de module tekstverwerking uit het geïntegreerde softwarepakket.

1.4 Werken op het internet

De leerlingen hebben praktisch gebruik gemaakt van de mogelijkheden van het internet. Zij hebben leren surfen, chatten, nieuwsgroepen raadplegen en zoekopdrachten uitvoeren. Zij leerden berichten versturen via e-mail.

1.5 Maatschappelijke en ethische aspecten

In de tweede graad hebben de leerlingen in beperkte mate kennisgemaakt met een aantal maatschappelijk-ethische aspecten van de informatica. In de derde graad wordt hierop voortgebouwd: een aantal items wordt hernomen en uitgebreid en er worden nieuwe items toegevoegd.

2 Algemene doelstellingen

In het vak Toegepaste informatica van de derde graad Verkoop wordt vooral gewerkt aan:

- het verder uitbreiden van het pakket ICT-basisbegrippen en basisvaardigheden. Dit gebeurt door met de computer te werken aan gevalstudies die aangepast zijn aan het niveau van de leerlingen;
- het leren werken met componenten van een professioneel softwarepakket. Het praktische gebruik staat centraal, met sterke accenten op het nauwkeurig invoeren van gegevens en het correct verzorgen van de lay-out van documenten;
- het verwerven van typische vaardigheden van een hedendaagse verkoper. Ook hier wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die de computer biedt om op een efficiënte manier deze vaardigheden toe te passen;
- het ontwikkelen van belangstelling voor nieuwe evoluties;
- het toepassen van allerlei ergonomische principes;
- inzicht in de impact die de informatiestromen hebben op de dagelijkse realiteit, met daarbij voldoende aandacht voor de maatschappelijke en ethische aspecten;
- het verder ontwikkelen van vaardigheden en attitudes zoals:
 - zin voor orde en nauwkeurigheid ontwikkelen;
 - doorzettingsvermogen verwerven;
 - zelfstandig en geconcentreerd werken;
 - met zorg omgaan met apparatuur en programmatuur;
 - de gewoonte aannemen om een programma op de juiste manier te beëindigen;
 - gegevens en oplossingen controleren en zo nodig corrigeren;
 - zelfredzaamheid bevorderen door o.a. aandacht te vragen voor berichten op het scherm (hulp, foutmeldingen ...), door zelf richtlijnen op te schrijven in verband met het gebruik van apparatuur of programmatuur;

- een positieve, kritische en relativerende houding ontwikkelen ten opzichte van de informaticatoepassingen en -vernieuwingen;
- zich kostenbewust gedragen.

3 Algemene pedagogisch-didactische wenken

- Het leerplan is een graadleerplan. De leerinhouden worden niet in de voorgestelde volgorde behandeld. Ook dient men er voor te zorgen, dat de gebruikte softwarepakketten in beide leerjaren aan bod komen.
- Het leerplan is zo opgebouwd dat de betrokken leraar voldoende ruimte heeft voor eigen inbreng. Hierbij kan hij vertrekken van de ervaringen van de leerlingen, opgedaan tijdens de stages in bedrijven, instellingen en organisaties.
- Om de mogelijkheden en de beperkingen van een professioneel pakket in te zien, bestuderen de leerlingen dit aan de hand van bedrijfsgerichte gevalstudies. Ze voeren de gegevens in aan de hand van duidelijke richtlijnen. Deze gegevens worden nadien verder verwerkt en gelay-out.
- De toepassingen voor eigen gebruik binnen de latere werksituatie maken de leerlingen aan de hand van duidelijke richtlijnen.
- Omdat wellicht een aantal leerlingen de praktische aspecten thuis niet kan inoefenen (thuis geen pc met de aangepaste programmatuur), kan de school de informatica-infrastructuur ter beschikking stellen.
- De leraar trekt tijd uit om nieuwe ontwikkelingen in verband met de informatica te bespreken. Hij spreidt dit evenwichtig over de twee leerjaren en speelt in op de actualiteit.

Voorgestelde tijdsverdeling, te spreiden over de twee leerjaren:

Leerplanonderdeel	Lestijden
Basisbegrippen en vaardigheden in het gebruik van de computer en de randapparatuur	doorlopend
Netwerken	3
Rekenblad	16
Internet	5
Publicaties maken	20
Klaviervaardigheid	15
Tekstverwerking	35
Nieuwe tendensen en ontwikkelingen	3
Maatschappelijke en ethische aspecten	3
Totaal:	100

De vaardigheden in verband met het gebruik van de computer en de randapparatuur krijgen permanent aandacht.

4 Leerplandoelstellingen, leerinhouden, pedagogisch-didactische werken en didactische middelen

4.1 Basisbegrippen en vaardigheden in het gebruik van de computer en de randapparatuur

De leerlingen

- beschrijven de middelen die in een moderne verkoopomgeving beschikbaar zijn bij de geautomatiseerde informatieverwerking;
- verwerven de basisbegrippen in verband met werken binnen een netwerk;
- beschrijven mogelijkheden en beperkingen van het internet/intranet;
- beschrijven belangrijke toepassingen van de automatisering binnen de organisatie.

De leerlingen hebben in de tweede graad 'Verkoop BSO' binnen het vak TV *Dactylografie/Toegepaste Informatica* Toegepaste Informatica gewerkt om de volgende elementaire vaardigheden te verwerven:

- ze vinden alle toetsen terug op het toetsenbord en gebruiken deze vlot;
- ze gebruiken gegevensdragers op een correcte en veilige manier;
- ze werken binnen de grafische gebruikersomgeving met pictogrammen, snelmenu's, dialoogvensters, knoppen, werkbalken, invoervensters, schuifbalken, selectievakjes, keuzerondjes ... en kunnen vensters maximaliseren, minimaliseren, verplaatsen, vergroten of verkleinen;
- ze maken vlot gebruik van de muis (positioneren, slepen en klikken);
- ze maken gebruik van de ingebouwde helpfunctie en interpreteren foutmeldingen om problemen op te lossen;
- ze begrijpen de logische structuur op de schijf en vinden het gewenste bestand;
- ze kunnen een bestand kopiëren, wissen en verplaatsen;
- ze starten een toepassing en beëindigen deze correct;
- ze maken doelgericht gebruik van de menustructuur van een programma;
- ze zijn in staat om vanuit een toepassing een bestand te openen, te wijzigen, te bewaren, af te drukken en te sluiten;
- ze selecteren op een efficiënte wijze;
- ze passen de volgende bewerkingen toe op selecties: knippen, plakken en kopiëren.

Deze vaardigheden zijn zo elementair dat ze ook in de derde graad permanent aan bod moeten komen bij het werken aan de computer.

Bijkomend dienen de leerlingen volgende vaardigheden te verwerven:

- zij zijn in staat om zelf klein onderhoud uit te voeren bij de printer (papier, inkt of toner);
- zij passen de ergonomische principes correct toe.

4.2 Netwerken en computeromgeving

LEERPLANDOELSTELLINGEN

In- en uitloggen in een netwerk.

Een reservekopie maken van bestand(en).

Zich bewust zijn van de gevaren die het werken met de computer bedreigen.

LEERINHOUDEN

Werken in een netwerk

Kopie van bestand - reservekopie

Crash – virussen

DIDACTISCHE WENKEN

Doordat de leerling werkt aan computers die met elkaar verbonden zijn in een netwerk zal gedurende het hele schooljaar aandacht besteed worden aan het werken in een netwerk. Het is niet nodig apart tijd te voorzien voor dit leerplanonderdeel. Informatie wordt gegeven wanneer ze nodig is.

Problemen die zich voordoen (virus, crash, verkeerd afsluiten, verloren bestanden ...) kunnen aanleiding zijn tot het dieper ingaan op de mogelijke oplossingen ervan. De leerlingen dienen wel voldoende alert gemaakt te worden om de problemen te voorkomen.

4.3 Rekenblad

LEERPLANDOELSTELLINGEN

De verschillende soorten gegevens in een werkblad onderscheiden.

Een rekenblad ontwerpen.

Op ene efficiënte manier een bestaand rekenblad bewerken.

Verschillende eigenschappen op cellen toepassen.

Gegevens uit een rekenblad op een efficiënte manier grafisch voorstellen.

De componenten van een grafiek oordeelkundig opmaken.

Eenvoudige formules opstellen en correct invoeren.

Cellen en groepen van cellen vlot en efficiënt kopiëren, verplaatsen, wissen en verwijderen.

Enkele eenvoudige ingebouwde functies kennen en gebruiken in duidelijk omschreven situaties.

Gegevens in een werkblad rangschikken.

LEERINHOUDEN

Brongegevens versus resultaatgegevens. Referentiegegevens (titels en dergelijke)

Rekenblad

Opmaak – randen - patronen - uitlijning ...

Staaf - kolom – lijn - cirkel – 3D ...

Schaalverdeling - titels - legende ...

Operatoren - functies - correcte syntax - relatieve en absolute celverwijzing

Kopiëren - verplaatsen - wissen - verwijderen

- Wiskunde (afroonden)
- Datum en tijd (nu – vandaag – datum – tijd)
- Logisch (als)

Sorteren

DIDACTISCHE WENKEN

Voor het oplossen van nieuwe problemen en aanbrengen van nieuwe leerstof maakt de leerling gebruik van eenvoudige rekenbladen. Een duidelijke omschrijving en grondige analyse van het probleem is noodzakelijk voordat met het ontwerpen van een rekenblad wordt begonnen.

De leerlingen kunnen het rekenblad onder meer gebruiken als voorbereiding op het beheer van de kassa, prijsberekening bij koopjes, jaaroverzicht van de verkopen, kostenoverzicht ...

Bij het werken met een rekenblad gaat de aandacht vooral uit naar de inhoud en opbouw van het rekenblad. Aan de opmaak van het rekenblad wordt voldoende maar zeker geen overdreven aandacht besteed.

4.4 Internet

LEERPLANDOELSTELLINGEN

World Wide Web

Gegevens op wereldwijd netwerk raadplegen.

Efficiënt en doelgericht zoeken op een wereldwijd netwerk.

Veel bezochte adressen opslaan in een persoonlijke lijst met onderverdelingen.

Elektronische post

Berichten via elektronische post verzenden.

Berichten via elektronische post ontvangen en verzenden.

Veel gebruikte adressen opslaan en oproepen.

Publieke en verborgen kopieën van een bericht versturen.

Opmaak toepassen in een elektronisch bericht.

LEERINHOUDEN

Browser – url

Zoekrobot – portaalsite

Favorieten

Onder meer een bericht met een aangehecht bestand versturen via elektronische post, zowel via het interne netwerk als via een wereldwijd netwerk

Onder meer berichten opvragen en het aangehecht bestand verwerken - antwoorden op een binnengekomen bericht - een binnengekomen bericht doorsturen naar een andere geadresseerde (forwarding)

Adressenboek

Kopie (CC) en 'blinde' kopie (BCC)

Html

DIDACTISCHE WENKEN

De vaardigheden die de leerling ontwikkelt tijdens het werken op het internet kunnen uitstekend gebruikt worden in andere vakken waar opdrachten moeten uitgevoerd worden door gebruik te maken van de mogelijkheden van het internet.

Bij zoekopdrachten zijn het zoekproces en de -methode belangrijker dan het gevonden resultaat. Een zoekopdracht dient dan ook geformuleerd te worden als: "Zoek op de meest efficiënte wijze op ..." Resultaten uit zoekopdrachten dienen effectief gebruikt te worden.

Eenvoudige programma's of programmaonderdelen kunnen geïntegreerd worden in bestaande programma's, gegevens van op het internet kunnen effectief worden gebruikt, bijvoorbeeld een lijst met postnummers, prijslijsten van de concurrenten ...

4.5 Publicaties maken

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Publicaties voor gebruik in de verkoopomgeving maken en afdrukken.

Een vouwfolder samenstellen en afdrukken.

Affiches voor intern en extern gebruik maken en afdrukken.

Mededelingenborden maken en afdrukken.

LEERINHOUDEN

Bijvoorbeeld kaartje, naamkaartje, prijslijst, uitnodiging, briefhoofd, wenskaart, advertentie ...

Inhoudsvereisten voor een vouwfolder vastleggen en de folder afdrukken

Inhoudsvereisten voor een affiche vastleggen en de affiche afdrukken

Inhoudsvereisten voor een affiche vastleggen en de affiche afdrukken

DIDACTISCHE WENKEN

De leerling leert de mogelijkheden van een professioneel pakket voor het maken van publicaties gebruiken. Het vooropgestelde resultaat bepaalt de keuze van het pakket.

In eerste instantie leren de leerlingen gebruik maken van de ingebouwd wizards van een professioneel pakket.

Het afdrukken van samengestelde publicaties gebeurt liefst op een kleurenprinter, zodat alle gebruikte opmaak-effecten tot hun recht komen. Afdrukken op formaten groter dan A4 is niet noodzakelijk.

Bij het maken van een publicatie wordt best rekening gehouden met een vooraf vastgelegde huisstijl die voor alle afgedrukte en gepresenteerde eindresultaten wordt toegepast.

4.6 Tekstverwerking

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Klaviervaardigheid

Tienvingerblind gebruiken van het alfanumerieke en numerieke klavier.

Een behoorlijke klaviervaardigheid behalen bij het overtypen van doorlopende teksten.

Algemene tekstverwerking

De basismogelijkheden om tekst snel en correct in te voeren, efficiënt gebruiken.

De in het pakket aanwezige functies voor het efficiënt aanbrengen en wijzigen van opmaak in functie van een beoogd resultaat met inzicht gebruiken.

LEERINHOUDEN

Klavier

Teksten typen

Autocorrectie - grammaticale controle - spellingcontrole

Opmaak kopiëren - automatische opmaak, opmaakprofielen of -stijlen gebruiken, - volgorde van de opmaak-activiteiten

Tekstdelen op efficiënte wijze selecteren om er gemeenschappelijke lay-out op toe te passen.	Bijvoorbeeld selecteren, tekst in delen verdelen ...
Een verantwoorde indeling in bladzijden realiseren, gebruik makend van de mogelijkheden die het pakket biedt.	Samenhouden van tekstdelen, onder meer vermijden van: weduwen, zwevende regels, kopjes onderaan de pagina, ongewenste paginaovergangen ...
Tekstlinea's en kopjes van omranding en/of arcering voorzien.	Aanbrengen, aanpassen en verwijderen van omranding en/of arcering
Kopjes en overzichten vlot en efficiënt automatisch nummeren.	Lay-out van automatische nummering – automatisch nummeren van kopjes, lijsten en overzichten
De inhoudsopgave op accurate wijze met de gepaste vormgeving aanmaken.	Inhoudsopgave
Tekstdelen selecteren en rangschikken.	Selecteren – rangschikken
Voetnoten op deskundige wijze in een document invoegen en bewerken.	Voetnoten - lay-out van een voetnoot
Het nut van sjablonen of modellen verwoorden. Sjablonen of modellen op gepaste wijze gebruiken.	Sjablonen of modellen
Documenten en formulieren gebruiken.	Bijvoorbeeld brieven, memo's, verslagen, contracten, faxen ...
Een (deel van een) tekst vlot en met een verantwoorde lay-out in kolommen indelen.	Tekstkolommen definiëren, invoeren, wijzigen
Vlot en efficiënt gebruikmaken van tabelfuncties om een tabel in te typen, te wijzigen en op te maken.	Tabellen maken en wijzigen (inhoud en lay-out) - cellen verenigen - cellen splitsen
Grafische componenten statisch of dynamisch in een document opnemen en enkele kenmerken aanpassen (grootte, positie ...).	Bijvoorbeeld figuren, grafieken, illustraties, organogrammen ... die worden ingescand, van het scherm gecapteerd of ingelezen van de harde schijf, een cd-rom, het internet ...

Faxen

Faxberichten klaarmaken in tekstverwerking	Fax
Zelf een faxbericht versturen: manueel en via de computer.	Faxbericht

DIDACTISCHE WENKEN

De vlotte beheersing van het toetsenbord (tienvingerblind) blijft een belangrijk element in het gebruik van om het even welk softwarepakket. De nodige aandacht wordt besteed aan het verder ondersteunen en opdrijven van de klaviervaardigheid.

Blijkt bij een opdracht dat bepaalde aspecten van het tekstverwerkingsgebeuren minder goed worden beheerst, dan moeten die aspecten in de volgende opdracht(en) opnieuw uitdrukkelijk aan bod komen. Van de leraar wordt de nodige flexibiliteit verwacht om opdrachten in die zin aan te passen.

Indien het tekstmateriaal betrekking heeft op de eigen sector, kan het bijdragen tot de communicatieve vaardigheid van de leerlingen.

Het effectieve versturen en ontvangen van faxberichten zal slechts mogelijk zijn als van een faxaansluiting gebruik gemaakt kan worden.

4.7 Nieuwe tendensen en ontwikkelingen

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Aandacht opbrengen voor de hedendaagse evolutie van apparatuur en -programmatuur en de impact op de werkomgeving correct inschatten.

Aandacht opbrengen voor de hedendaagse evolutie van apparatuur en -programmatuur en de impact op de werkomgeving correct inschatten.

LEERINHouden

DIDACTISCHE WENKEN

Ten gevolge van de snelle evolutie binnen de informatica zal er geen gebrek zijn aan nieuwe tendensen en ontwikkelingen in computerapparatuur en -programmatuur en in de wijze waarop deze de bedrijfscontexten wijzigen. De leraar dient daarom voldoende aandacht te hebben voor de actualiteit, onder meer via vakliteratuur en populaire wetenschappelijke tv-programma's.

De leraar verweeft deze leerplandoelstellingen bij voorkeur met de overige leerplandoelstellingen.

Doelgerichte bedrijfsbezoeken zijn een zeer waardevolle werkvorm om nieuwe tendensen en ontwikkelingen kennis te maken. Deze werkvorm vereist echter een degelijke voorbereiding, waarbij met het bedrijf nauwkeurige en specifieke afspraken worden gemaakt over datgene waarmee men wil kennismaken. Onvoorbereide bedrijfsbezoeken zijn vrijblijvend en hebben weinig waarde. Het is eveneens noodzakelijk een grondige nabespreking te houden.

Het werken met advertenties, folders en artikels uit kranten en tijdschriften kan nuttig zijn. Het louter uitknippen en verzamelen van deze documenten heeft echter weinig waarde; de documenten dienen effectief besproken en geïnterpreteerd te worden.

4.8 Maatschappelijke en ethische aspecten

LEERPLANDOELSTELLINGEN

Bij de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens respect opbrengen voor de persoonlijke levenssfeer.

Een kritische reflex ontwikkelen ten aanzien van vergaring en gebruik van persoonsgegevens door derden.

Spontaan en bewust een correcte ethische houding ontwikkelen inzake de dagdagelijkse activiteiten in een verkoopsomgeving.

LEERINHOUDEN

Onder meer betekenis van het rijksregisternummer, voordelen en gevaren van het gebruik ervan

Onder meer met betrekking tot het voeren van (privé-)telefoongesprekken, het maken van fotokopieën of het aanwenden van verbruiksgoederen voor privé-gebruik, het verwerken en sorteren van afval, het spaarzaam omgaan met nutsvoorzieningen en verbruiksgoederen, het kopiëren van software, teksten of beeldmateriaal, het verspreiden van virussen, het bindringen in gegevensbanken ...

DIDACTISCHE WENKEN

De leraar verweeft deze leerplandoelstellingen bij voorkeur met de overige leerplandoelstellingen.

Geschikte gelegenheden om de maatschappelijk-ethische problematiek ter sprake te brengen doen zich vaak voor naar aanleiding van krantenartikels over actuele gebeurtenissen of evoluties.

Ook tijdens de informaticalessen dient de privacywet gerespecteerd te worden, onder meer met betrekking tot het werken met gegevensbestanden.



Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen@vvkso.vsko.be) of per brief (Dienst Leerplannen VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, licapnummer.

Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie.

In beide gevallen zal de Dienst Leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.

5 Evaluatie

De leerlingen dienen zoveel mogelijk de gelegenheid te krijgen praktijkervaring op te bouwen. Hun vorderingen bij de ontwikkeling van de vaardigheden en de attitudes worden bij voorkeur maar niet uitsluitend via permanente of gespreide observatie en evaluatie vastgesteld. Permanente evaluatie dient vanzelfsprekend niet voor alle leerlingen tegelijkertijd in dezelfde les plaats te vinden.

De leraar beperkt zich bij de permanente evaluatie niet tot louter cijfergegevens, maar noteert de eventuele problemen, de voorgestelde remediëringen en de vorderingen van de individuele leerling. In geregeld georganiseerde testen waarin de leerplandoelstellingen geïntegreerd aan bod komen, moet het inzichtelijk hanteren van de softwarepakketten worden geëvalueerd.

Procesevaluatie primeert op productevaluatie. Daarom beperkt men zich beter niet tot het verbeteren en beoordelen van een afdruk op papier (= productevaluatie). De wijze waarop de oefeningen aangeboden worden en de evaluatie gericht is, moet het mogelijk maken het inzichtelijk gebruik van het softwarepakket zo optimaal mogelijk te waarderen. Wie aandachtig de leerlingen observeert en begeleidt tijdens de les, en de teksten op het scherm en op de schijf evalueert, krijgt een beter inzicht in de gevolgde werkwijze (= procesevaluatie). Belangrijk is in elk geval dat niet enkel het resultaat meetelt, maar vooral de manier waarop het resultaat bereikt werd.

Tot de leerlingendocumenten die bewaard moeten worden met het oog op een schooldoorlichting door de onderwijsinspectie behoort ook het werk dat een leerling op diskette of op een andere gegevensdrager realiseert. Concreet betekent dit, dat van alle regelmatige leerlingen de diskettes bewaard moeten worden die (mede) de basis gevormd hebben voor de studiebekrachtiging. Van 3 regelmatige leerlingen naar keuze per leerjaar en per structuuronderdeel moeten alle werkstukken bewaard worden die op diskette gerealiseerd zijn. De bewaringsduur van de documenten is beperkt tot het lopende schooljaar en het vorige schooljaar. Vanzelfsprekend dient de school er eveneens voor te zorgen dat de bewaarde werkstukken achteraf nog gelezen kunnen worden, ook indien de school is overgestapt op andere computersystemen, gegevensdragers of softwarepakketten.

6 Minimale materiële vereisten

Programmatuur

Het leerplan legt geen specifieke softwarepakketten op; de school kiest zelf de software waarmee gewerkt wordt. De gebruikte softwarepakketten moeten toereikend zijn om de leerplandoelstellingen en leerinhouden te realiseren, ze moeten voldoende actueel zijn en bij voorkeur overeenstemmen met algemeen gangbare software. De keuze voor bepaalde softwarepakketten wordt gemaakt in onderling overleg tussen alle betrokken leraren, met inbegrip van de leraren verantwoordelijk voor de integratie van de informatica binnen andere vakken in de tweede en de derde graad.

Het is noodzakelijk dat de leerlingen werken met professionele softwarepakketten. Bovendien werkt dezelfde leerlingengroep in de tweede graad en in de derde graad bij voorkeur met hetzelfde softwarepakket, wat niet uitsluit dat de leerlingen op een bepaald ogenblik kunnen overstappen naar een recentere versie van hetzelfde pakket.

Apparatuur

De leerlingen moeten binnen de school minimaal toegang hebben tot:

- een voldoende aantal pc's waarop de vereiste programmatuur op een aanvaardbaar performantieniveau draait en die onderling verbonden zijn via een netwerk;
- een voldoende aantal netwerkprinters die schaalbare lettertypes ondersteunen;
- een tafelscanner (formaat A4), een cd-rom en een back-upmedium, b.v. zip-drive;
- een internetaansluiting.

Een projectiesysteem voor computerbeelden of een systeem voor het weergeven van het beeld van één pc op alle leerlingen-pc's wordt aanbevolen. Ook een kleurenprinter zou tot de basisuitrusting moeten behoren.

Vermits het opdoen van praktijkervaring aan de pc essentieel is, neemt per pc slechts één leerling plaats.

De computerklas telt maximaal 20 pc's, zodat één leraar de leerlingen effectief kan begeleiden, hen permanent kan evalueren en een goede veiligheidssituatie kan garanderen.

De wettelijke ergonomische vereisten voor het werken met computers worden beschreven in het KB van 27 augustus 1993 betreffende Het werken met beeldschermapparatuur (BS van 7 september 1993) en in de Vijfde Bijzondere Richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen (90/270/EEG d.d. 29 mei 1990).

7 Bibliografie

In de handel en op het internet zijn talloze werken, handleidingen, cursussen ... over computers en professionele softwarepakketten beschikbaar. Het zijn op de eerste plaats publicaties die de leraar kan gebruiken voor het voorbereiden van zijn lessen.

Ook op de website van het VVKSO (www.vsko.be/vvkso) en op de websites van de begeleidingsdiensten vindt men bruikbare informatie.

Omdat de standaardpakketten snel evolueren, is het opsommen van naslagwerken of handboeken niet zo zinvol. Bij de keuze van het handboek of de cursus laat de leraar zich leiden door het pedagogisch concept, het profiel van de leerlingen uit de studierichting en de leerplandoelstellingen.

- BIN-normen, efficiënte communicatie, VVKSO, Licap, Brussel, 2001.
- Spellinggids Informatica, VVKSO, Licap, Brussel, 1996.
- Rapporteren, voorschriften en nuttige wenken, VVKSO, Licap, Brussel, 2001.