

# Leerplan

OPLEIDING

**HR assistent**

Modulair

Studiegebied  
Administratie

---

## INHOUDSTAFEL

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Inhoudstafel</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>1 Inleiding</b> .....  | <b>4</b>  |
| 1.1 Modulair traject.....   | 4         |
| 1.2 Relatie tot het opleidingsprofiel.....  | 5         |
| 1.3 Totstandkoming van het leerplan.....  | 5         |
| <b>2 Visie op het leren van volwassenen</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>3 Minimale materiële vereisten</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>4 Evaluatie van de cursisten</b> .....   | <b>9</b>  |
| 4.1 Regelgeving m.b.t. evaluatie in het volwassenenonderwijs.....                                     | 9         |
| 4.2 Kwaliteit van de evaluatie.....   | 9         |
| 4.3 Criteria voor kwaliteitsvolle evaluatie.....  | 9         |
| 4.4 Wanneer evalueren?.....   | 11        |
| 4.5 Breed evalueren.....  | 11        |
| <b>5 Algemene doelstellingen van de opleiding</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>6 Leerplandoelstellingen per module</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>7 Module: Digitale administratieve vaardigheden (M ADM G003 - 120 lestijden)</b> 16                |           |
| 7.1 Algemene doelstelling van de module.....  | 16        |
| 7.2 Beginsituatie.....  | 16        |
| 7.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                          | 16        |
| <b>8 Module: Zakelijke communicatie voor administratie beroepen (M ADM G004 - 80 lestijden)</b> ..... | <b>19</b> |
| 8.1 Algemene doelstelling van de module.....  | 19        |
| 8.2 Beginsituatie.....  | 19        |
| 8.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                          | 19        |
| <b>9 Module: Regelgeving HR assistent (M ADM 039 – 40 lestijden)</b> .....                            | <b>24</b> |
| 9.1 Algemene doelstelling van de module.....  | 24        |
| 9.2 Beginsituatie.....  | 24        |
| 9.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                          | 24        |
| <b>10 Module: Werving, selectie en opleiding (M ADM 040 – 80 lestijden)</b> .....                     | <b>26</b> |
| 10.1 Algemene doelstelling van de module.....   | 26        |
| 10.2 Beginsituatie.....   | 26        |
| 10.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                         | 26        |
| <b>11 Module: Loonadministratie (M ADM 041 – 80 lestijden)</b> .....                                  | <b>29</b> |
| 11.1 Algemene doelstelling van de module.....   | 29        |
| 11.2 Beginsituatie.....   | 29        |
| 11.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                         | 29        |
| <b>12 Module Personeelsadministratie (M ADM 042 – 60 lestijden)</b> .....                             | <b>31</b> |
| 12.1 Algemene doelstelling van de module.....   | 31        |
| 12.2 Beginsituatie.....   | 31        |
| 12.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                         | 31        |
| <b>13 Module Stage HR assistent (M ADM 043 – 120 lestijden)</b> .....                                 | <b>35</b> |
| 13.1 Algemene doelstelling van de module.....   | 35        |
| 13.2 Beginsituatie.....   | 35        |
| 13.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....                         | 35        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>14</b> | <b>Module Frans voor HR assistent (M ADM 044 – 80 lestijden)</b> .....   | <b>39</b> |
| 14.1      | Algemene doelstelling van de module .....                                | 39        |
| 14.2      | Beginsituatie.....   | 39        |
| 14.3      | Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken..... | 39        |
| <b>15</b> | <b>Module Engels voor HR assistent (M ADM 045 – 80 lestijden)</b> .....  | <b>43</b> |
| 15.1      | Algemene doelstelling van de module .....                                | 43        |
| 15.2      | Beginsituatie.....   | 43        |
| 15.3      | Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken..... | 43        |

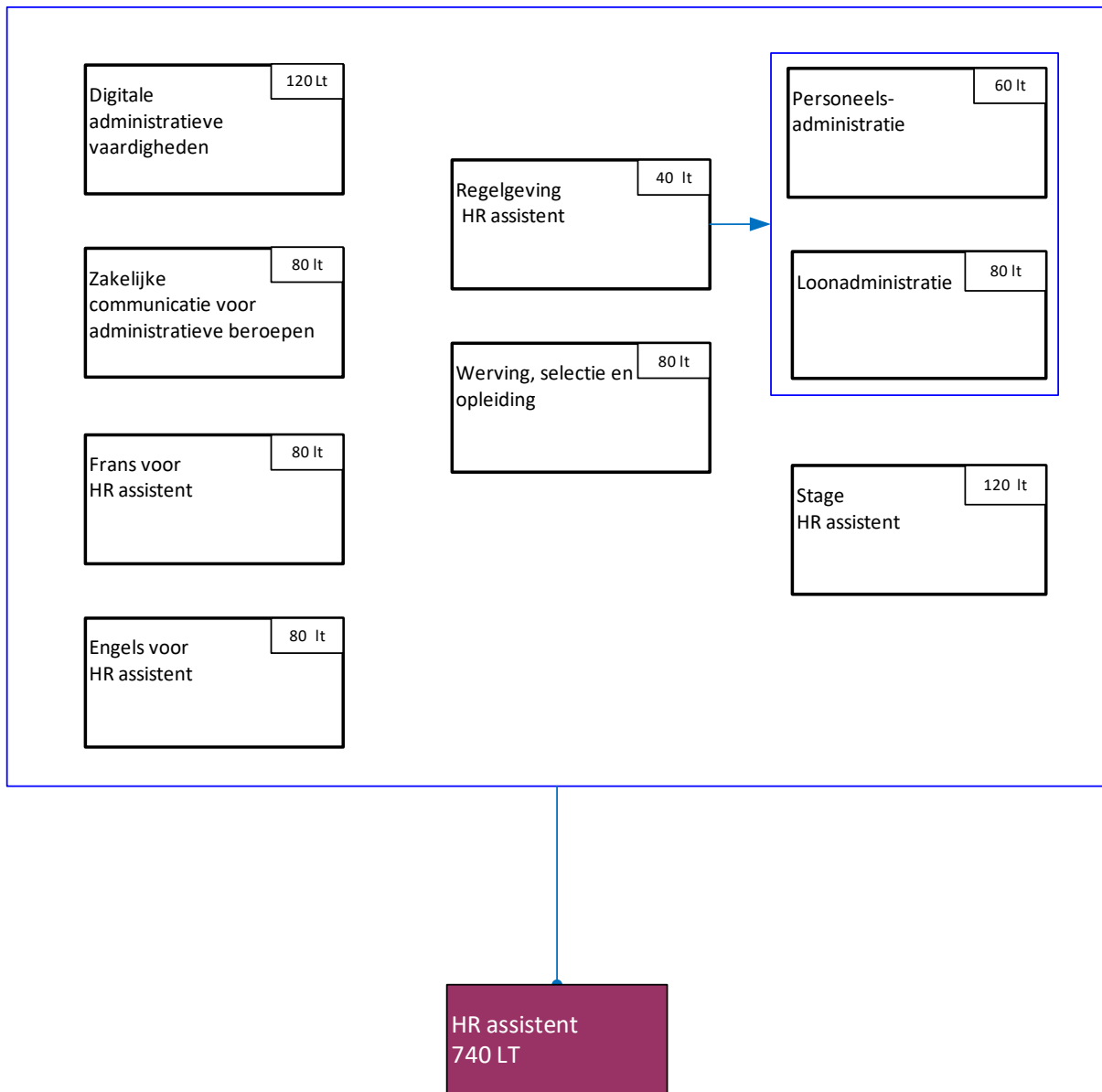
---

# 1 INLEIDING

---

## 1.1 MODULAIR TRAJECT

---



## 1.2 RELATIE TOT HET OPLEIDINGSPROFIEL

---

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

De opleiding is afgeleid van de erkende beroepskwalificatie HR assistent (2019). De beroepskwalificatie is ingeschaald op niveau 4 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

De opleiding **HR assistent** omvat in totaal 740 lestijden en wordt bekrachtigd met het certificaat HR ASSISTENT.

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

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

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

In het opleidingsprofiel werden ook generieke competenties opgenomen: de leerplancommissie heeft deze generieke activiteiten verkaveld over de verschillende modules. Attitudes worden niet afzonderlijk als dusdanig benoemd, noch in het opleidingsprofiel noch in de beroepskwalificatie waarvan het opleidingsprofiel is afgeleid. Dit leerplan gaat er van uit dat de door het beroepsveld gewenste attitudes waar nodig in de beroepskwalificatie mee in rekening zijn genomen in de formulering van de competenties.

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

## 1.3 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

---

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van:

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

---

## 2 VISIE OP HET LEREN VAN VOLWASSENEN

---

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

Concreet betekent dit een combinatie van volgende elementen:

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

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

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

---

## **3 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN**

---

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

Aandacht voor Universal Design: Een toegankelijke omgeving die iedereen vlot, gebruiksvriendelijk en veilig gebruiken. Zo wordt niemand uitgesloten bijvoorbeeld andersvaliden.

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

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

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

### **3.1.1 ALGEMEEN**

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

### **3.1.2 SPECIFIEKE UITRUSTING EN MATERIALEN**

- HR software
- Actuele toepassingssoftware: tekstverwerking, rekenblad, agendabeheer en presentatiesoftware
- Standaard telefoon of gsm toestel
- Standaardvragenlijst (i.f.v. telefoongesprekken)
- Materiaal voor schriftelijke notities



---

## 4 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

---

### 4.1 REGELGEVING M.B.T. EVALUATIE IN HET VOLWASSENENONDERWIJS

---

Het decreet van 20017 betreffende het volwassenenonderwijs stelt in art. 38, §1:

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

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

*Het centrum organiseert voor elke module een evaluatie”.*

De bovenstaande bepalingen gelden voor alle centra.

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

*“1° de evaluatievoorwaarden;*

*2° de vorm van iedere evaluatie;*

*3° de tijdvakken waarbinnen de evaluaties worden afgelegd;*

*4° de samenstelling van de evaluatiecommissies;*

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

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

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

### 4.2 KWALITEIT VAN DE EVALUATIE

---

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

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

### 4.3 CRITERIA VOOR KWALITEITSVOLLE EVALUATIE

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Je kan de betrouwbaarheid verhogen door na te gaan of:

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

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

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

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

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

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

➤ **Feedback:**

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

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

➤ **Authenticiteit:** levensechtheid

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

➤ **Efficiëntie:** haalbaarheid

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

➤ **Didactische relevantie:**

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

#### 4.4 WANNEER EVALUEREN?

---

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

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

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

#### 4.5 BREED EVALUEREN

---

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

---

## 5 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

---

In deze opleiding leert de cursist het personeel opvolgen en informeren en het administratief beheren van personeelsdossiers, rekening houdend met de geldende regelgeving en het HR-beleid van de organisatie teneinde een efficiënt personeelsbeheer te ondersteunen en uit te voeren.

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

- Omgevingscontext:
  - Het beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving.
  - De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
  - De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
  - Het wordt uitsluitend uitgeoefend in een dag-systeem.
  - De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
  - Het takenpakket is vrij gevarieerd
  - Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
  - Het beheren van individuele HR-dossiers vergt flexibiliteit en kan zorgen voor afwijkende procedures
  - Individuele HR-vragen kunnen een persoonlijke aanpak en verwerking eisen.
  - De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en, indien nodig, doorgeven.
  - Binnen het beroep is een goede communicatie belangrijk.
  - Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
  - Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
  - De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
  - De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
  
- Handelingscontext:
  - De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
  - Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
  - Efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer handelen in alle omstandigheden.
  - Zorgvuldig, economisch en ecologisch en handelen.
  - Handelt volgens de wetgeving en het HR-beleid van de organisatie.
  - Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, personeel, sollicitanten en externe HR-dienstverleners.
  - De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig
  - Stelt zich empatisch en positief assertief op
  - Het beantwoorden van HR-vragen vergt een individuele aanpak
  - Het beheren van HR-dossiers vraagt nauwgezet werken

- Gaat discreet om met informatie
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken

-.

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

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de eigen opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de eigen opdracht worden uitgevoerd
- het beheren van personeelsdossiers
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn.
- het opvolgen van diensten geleverd door externe HR-dienstverleners
- het beantwoorden van HR-vragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, personeel, sollicitanten en externe HR-dienstverleners.
- het opvolgen en informeren van het personeel
- het permanent opvolgen van nieuwe ontwikkelingen en regelgeving rond HR.
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het uitvoeren van commerciële handelingen
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid

Is gebonden aan

- eindcontrole van een beperkt aantal opdrachten (vacatures,...)
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur, het HR-beleid van de organisatie
- sociale wetgeving, arbeidsreglement, cao's, verzekeringscontracten,...
- afspraken met HR-dienstverleners
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van het personeel

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over het te volgen HR-beleid.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de opdracht en de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externe HR-dienstverleners om hun diensten op te volgen
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

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

- Organiseert en ondersteunt het proces van werving en selectie
- Vertaalt opleidingsbehoeften en -noden naar opleidingsinitiatieven

- Volgt de behandeling van tuchtmaatregelen en relaties met wettelijke instanties (arbeidsinspectie, arbeidsrechtbank, ...) op
- Verwelkomt nieuwe werknemers en bevordert hun integratie
- Controleert en voert loongegevens in (premies, uitkeringen, maandelijkse salarissen, inhoudingen, ...)
- Beheert en volgt het volledige personeelsbestand op
- Volgt contracten voor de outsourcing van diensten (betaling, werving, opleiding, ...) op
- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Licht het personeel in over sociale wetgeving en specifieke kenmerken van de organisatie
- Verzorgt de praktische organisatie van de sociale verkiezingen
- Actualiseert en werkt documenten uit om het HR-beleid te evalueren en bij te sturen
- Maakt individuele dossiers van werknemers aan, volgt op en voert updates door, rekening houdend met de actuele wetgeving

---

## 6 LEERPLANDOELSTELLINGEN PER MODULE

---

### Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch didactische wenken per module

Het leerplan bestaat uit twee blokken:

#### BLOK1: DE TE BEREIKEN LEERPLANDOELSTELLINGEN

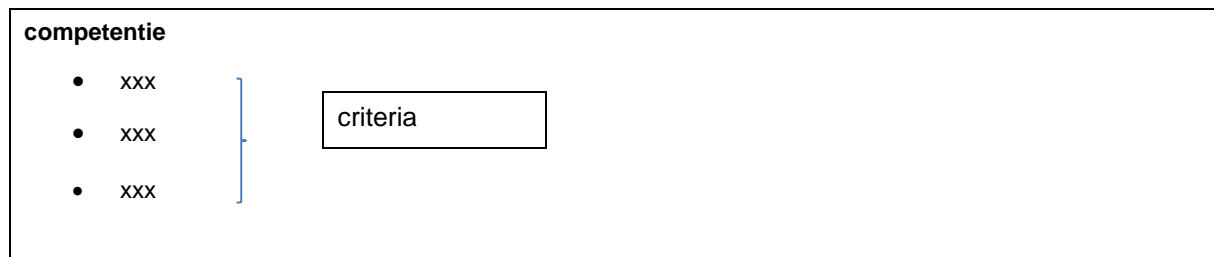
Het realiseren van de leerplandoelstellingen bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

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

De competenties

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

Voorbeeld:



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

De leerplandoelstellingen van de modules moeten worden gelezen in functie van

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

#### BLOK 2: DE SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De kolom uiterst rechts geeft een aantal **specifieke pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces binnen de visie op leren en evalueren van het centrum.

---

## **7 MODULE: DIGITALE ADMINISTRATIEVE VAARDIGHEDEN (M ADM G003 - 120 LESTIJDEN)**

---

### **7.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE**

---

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

### **7.2 BEGINSITUATIE**

---

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

### **7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

---

#### **[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)**

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken:**

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



| Leerplandoelstellingen   |  |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|--|--|--|--|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP                                     | Te integreren ondersteunende<br>kennis   |  |
| <p><b>documenten en data digitaliseren, verwerken en controleren</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer,...)</li> <li>• voert gegevens in</li> <li>• verzorgt de lay-out</li> <li>• slaat digitale data elektronisch op</li> <li>• maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl</li> <li>• verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen</li> <li>• houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie</li> </ul> | <p>BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaliseren: zinvolle naamgeving, metadata, organisatie opslagruimte</li> <li>• Teksten verwerken: opmaakmogelijkheden (huisstijl), tijdsbesparing tegenover handgeschreven documenten, overzichtelijke documenten maken, bladschikking, automatisering,</li> <li>• Rekenblad: berekeningen, sorteren, filteren, formules, grafieken</li> <li>• Presentatiepakket: beeldmateriaal, geluid, video, ...</li> <li>• Internet: voordelen van e-mail vergelijken met gewone post: sneller, toevoegen van multimediatekstbestanden,...</li> <li>• Voordelen van digitale agenda: vergaderingen organiseren en plannen</li> </ul> <p><b>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mailing maken door gegevens uit rekenblad of gegevenstabel samen te voegen met een tekstbestand.</li> <li>• Data exporteren vanuit online formulier naar rekenblad.</li> <li>• Een bestaande huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl ontwerpen voor documenten, presentaties, naamkaartjes, enveloppen, ...</li> <li>• Sjablonen maken en gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie.</li> <li>• Praktische taalbeheersing verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...</li> </ul> |
| <p><b>de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten controleren</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie</li> <li>• Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren</li> </ul>   | <p>BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Basiskennis van presentatietechnieken</li> <li>• Kennis e-mailcorrespondentie</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van klassement- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van digitaliseringstechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaliseren: zinvolle naamgeving, metadata, organisatie opslagruimte</li> <li>• Teksten verwerken: opmaakmogelijkheden (huisstijl), tijdsbesparing tegenover handgeschreven documenten, overzichtelijke documenten maken, bladschikking, automatisering,</li> <li>• Rekenblad: berekeningen, sorteren, filteren, formules, grafieken</li> <li>• Presentatiepakket: beeldmateriaal, geluid, video, ...</li> <li>• Internet: voordelen van e-mail vergelijken met gewone post: sneller, toevoegen van multimediatekstbestanden,...</li> <li>• Voordelen van digitale agenda: vergaderingen organiseren en plannen</li> </ul> <p><b>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mailing maken door gegevens uit rekenblad of gegevenstabel samen te voegen met een tekstbestand.</li> <li>• Data exporteren vanuit online formulier naar rekenblad.</li> <li>• Een bestaande huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl ontwerpen voor documenten, presentaties, naamkaartjes, enveloppen, ...</li> <li>• Sjablonen maken en gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie.</li> <li>• Praktische taalbeheersing verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...</li> </ul> |

| Leerplandoelstellingen |              |         | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|------------------------|--------------|---------|--|
| De cursist kan         | Competenties | Code OP |  |
|                        |              |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate.</li> <li>• Communicatie en samenwerking: chatmogelijkheden, videoconferentie, bestandopslag, waaronder gedeelde bestanden, en integratie van applicaties</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |

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

---

## **8 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIE BEROEPEN (M ADM G004 - 80 LESTIJDEN)**

---

### **8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE**

---

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

### **8.2 BEGINSITUATIE**

---

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

### **8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

---

#### [Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken:**

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

| Leerplandoelstellingen   |              |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken   |
|--|--------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP   | Te integreren ondersteunende kennis  |   |
| <b>ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier</li> <li>• Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij</li> <li>• Handelt op een zakelijke manier</li> <li>• Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op</li> <li>• Respeceert de bedrijfscultuur, procedures en regels</li> <li>• Gaat confidencieel om met bedrijfsgerelateerde informatie</li> <li>• Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust</li> <li>• Respeceert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie</li> </ul> | 12           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>• Basiskennis klachtenbehandeling</li> <li>• Basiskennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>• Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)</li> <li>• Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>• Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften</li> <li>• Basiskennis van ICT</li> <li>• Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantormateriaal</li> <li>• Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>• Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie</li> <li>• Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen,</li> </ul> | <b>Kan aan bod komen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– op een zakelijke manier omgaan met feedback en op een zakelijke manier feedback geven</li> <li>– aangepaste NBN-normen of huisstijl en zakelijke stijl in zijn correspondentie ( brief/e-mail, telefoonberichten)</li> <li>– netiquette</li> <li>– huisstijl toepassen</li> <li>– CV, sollicitatiebrief, sollicitatiegesprek.</li> <li>– rollen van de verschillende deelnemers van een vergadering( notulist, voorzitter)</li> <li>– rollenspelen tussen klant en leverancier of bezoeker</li> <li>– belang van non-verbale communicatie, actief luisteren.</li> </ul><br><b>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– een huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl te ontwerpen zou in samenwerking kunnen gebeuren met de module digitale administratieve vaardigheden</li> <li>– sjablonen en modellen voor zakelijke brieven gebruiken</li> </ul><br><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a> |
| <b>volgens de professionele gedragscode handelen</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner</li> <li>• Respeceert de zakelijke omgangsvormen</li> </ul>   | BK-0343-2/3  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie</li> <li>• Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen,</li> </ul>  |   |
| <b>standaardverslagen verwerken, de lay-out verzorgen en deze doorsturen naar de betrokken actoren</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerkt het verslag</li> <li>• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)</li> <li>• Past de huisstijl toe</li> <li>• Noteert tijdens vergaderingen</li> </ul>   | BK-0343-2/12 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen,</li> </ul>   |   |

| Leerplandoelstellingen   |              |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|--------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP   | Te integreren ondersteunende<br>kennis   |   |
| <b>klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt gerichte vragen</li> <li>• Maakt notities</li> <li>• Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is</li> <li>• Verstrekt informatie volgens de richtlijnen</li> <li>• Gebruikt de taal die de organisatie vraagt</li> <li>• Verwijst door naar derden in de organisatie</li> <li>• Handelt steeds klantvriendelijk</li> <li>• Behandelt klachten op een professionele manier</li> <li>• Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon</li> <li>• Controleert de ontvangen documenten</li> <li>• Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li> <li>• Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie</li> <li>• Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen</li> </ul> | BK-0204-3/1  | actiefluisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf</li> <li>• Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>• Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief</li> <li>• Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)</li> <li>• Kennis van ethiek</li> <li>• Kennis van GDPR</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van klantgericht telefoneren</li> <li>• Kennis van klassen- en archiveringsmethodes</li> <li>• Kennis van rapporteringstechnieken</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> </ul> |   |
| <b>de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers identificeren</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten</li> <li>• Analyseert de situatie</li> <li>• Stelt vragen ter verduidelijking</li> <li>• Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers</li> <li>• Zorgt voor een passende opvolging</li> </ul>  | BK-0205-3/10 |  |   |

| Leerplandoelstellingen   |              |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|--------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP   | Te integreren ondersteunende<br>kennis   |   |
|  |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>• Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie</li> <li>• Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> <li>• Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>• Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten</li> <li>• Kennis van vergadertechnieken</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> <li>• Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)</li> </ul> |   |
| <b>Personen informeren en doorverwijzen of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>• Voorziet bezoekers/gasten van drank</li> <li>• Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda</li> <li>• Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast</li> <li>• Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten</li> <li>• Verstrek basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>• Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,...</li> <li>• Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)</li> </ul> | BK-0205-3/11 |  |   |
| <b>klachten ontvangen en ze doorgeven voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers</li> <li>• Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door</li> <li>• Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke</li> <li>• Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>   | BK-0205-3/17 |  |   |

| Leerplandoelstellingen  |              |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|--------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP   | Te integreren ondersteunende<br>kennis |   |
| <b>inkomende mails beantwoorden op het info-adres of deze doorsturen naar de aangewezen contactpersoon</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega</li> <li>• Stuurt de mail tijdig door</li> <li>• Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op</li> </ul> | BK-0205-3/13 |  |   |

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

---

## **9 MODULE: REGELGEVING HR ASSISTENT (M ADM 039 – 40 LESTIJDEN)**

---

### **9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE**

---

In deze module leert men alle nodige wetgeving kennen waar men mee in aanraking komt in het werkveld. We focussen vooral op het grondig begrijpen en toepassen van het arbeidsrecht, tuchtrecht en de privacy wetgeving in het kader van de eigen taken. Verder leert men ook hoe men op een correcte en efficiënte manier de praktische kant van de sociale verkiezingen organiseert.

### **9.2 BEGINSITUATIE**

---

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

### **9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

---

#### **[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)**

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken :**

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



| Leerplandoelstellingen   |            |   | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|--|------------|---|--|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis  |  |
| <p><b>het personeel inlichten over sociale wetgeving en specifieke kenmerken van de organisatie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft informatie over tewerkstellingsmaatregelen, tijdskrediet, deeltijdse arbeid, zwangerschappen,...</li> <li>• Zoekt arbeidswetgeving op via gespecialiseerde databanken</li> <li>• Volgt wijzigingen in de sociale wetgeving en aanpassingen in de CAO's op</li> <li>• Controleert de gegevens op hun correctheid rekening houdend met de sociale wetgeving en het arbeidsrecht</li> <li>• Wint advies in van derden</li> </ul> | 5          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van arbeidsreglementering</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van bedrijfscultuur en -procedures</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocessen ivf het uitvoeren van het eigen takenpakket</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ....)</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening</li> <li>•</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer werken met databanken</li> <li>• Laat cursisten cao's opzoeken</li> <li>• Leert waar men informatie kan opvragen bij Vakbonden, De overheid,...</li> <li>• Geef websites weer en laat hen zelf antwoorden zoeken op vragen die de leerkracht aangeeft, dit kan bijvoorbeeld gebeuren in een online samenwerking tussen cursisten.</li> <li>• Groepswork organiseren waarbij de cursisten voor verschillende fictieve bedrijven een sociale verkiezing stap voor stap gaan uitwerken.</li> <li>• Geef cursisten casussen waarop ze de leerstof moeten toepassen</li> <li>• Laat hen kennis maken met verschillende arbeidsreglementen, je kan hen ook arresten laten opzoeken</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |
| <p><b>de praktische organisatie van de sociale verkiezingen verzorgen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecteert het stappenplan van de verkiezingsprocedure</li> <li>• Verzorgt de praktische organisatie van de sociale verkiezingen</li> <li>• Informeert de raad of het comité over de technische bedrijfseenheid, het aantal werknemers, de directiefuncties en de kaderfuncties</li> <li>• Maakt de verkiezingsdatum en de kandidatenlijst bekend</li> <li>• Gebruikt kantoorsoftware</li> </ul>   | 6          |   |  |
| <p><b>de behandeling van tuchtmaatregelen en relaties met wettelijke instanties (arbeidsinspectie, arbeidsrechtbank, ...) opvolgen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat na welke tuchtmaatregelen in het arbeidsreglement voorzien zijn</li> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> </ul>  | 7          |   |  |

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

---

## **10 MODULE: WERVING, SELECTIE EN OPLEIDING (M ADM 040 – 80 LESTIJDEN)**

---

### **10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE**

---

In deze module leert men om op een kwalitatieve manier de HR-deskundige te ondersteunen bij het wervings- en selectieproces. Men leert onder andere hoe een vacature wordt opgesteld en hoe men een eerste cv-screening moet uitvoeren. Verder leert men ook om opleidingsnoden te analyseren en hier efficiënt op in te spelen.

### **10.2 BEGINSITUATIE**

---

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

### **10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

---

#### **[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)**

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken:**

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

| Leerplandoelstellingen  |            |   | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|---|------------|---|--|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP | Te integreren ondersteunende<br>kennis  |  |
| <p><b>Instaan voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vacatures op volgens richtlijnen</li> <li>• Verspreidt de vacatures via verschillende kanalen</li> <li>• Screenshot de verschillende CV's en motivatiebrieven aan de hand van het vereiste profiel en sorteert deze</li> <li>• Voert telefonisch een preselectie uit aan de hand van een standaardvragenlijst en –procedure</li> <li>• Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit</li> <li>• Plant de sollicitatiegesprekken efficiënt in en volgt deze op</li> <li>• Geeft praktische ondersteuning bij interne assessments</li> <li>• Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten</li> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> <li>• Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul> | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• Kennis van arbeidsreglementering</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van bedrijfscultuur en -procedures</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocessen ifv het uitvoeren van het eigen takenpakket</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van personeelsbeheer</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ....)</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leren opstellen van een vacature</li> <li>• Leren waar deze kunnen geplaatst worden</li> <li>• Telefoongesprekken met kandidaten die reageren op vacatures</li> <li>• Agendabeheer om gesprekken in te plannen</li> <li>• Brieven opstellen om kandidaten op de hoogte te brengen van hun resultaat</li> <li>• Laat cursisten zelf korte opleidingen geven rond CV maken, rond vergaderen, rond feedback, ...</li> <li>• Brochure laten maken om nieuwe werknemers kennis te laten maken met een fictief bedrijf aan de hand van documenten van bestaande bedrijven</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |
| <p><b>opleidingsbehoeften en -noden vertalen naar opleidingsinitiatieven</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlegt met de verantwoordelijke over opleidingsbehoeften en -noden van/voor personeelsleden</li> <li>• Analyseert verslagen en data om opleidingsbehoeften en -noden te inventariseren</li> <li>• Stelt opleidingsactiviteiten voor op basis van geïnterviewde behoeften</li> <li>• Overlegt met de verantwoordelijke over de mogelijke opleidingen</li> <li>• Vraagt opleidingen aan</li> <li>• Noteert aangevraagde/gevolgde opleidingen in het personeelsdossier</li> <li>• Volgt opleidingsactiviteiten op</li> </ul>   | 3          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van HR-software</li> <li>• Kennis van personeelsbeheer</li> <li>• Kennis van personeelsbeleid</li> <li>• Kennis van personeelsorganisatie</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> <li>• Kennis van selectie- en wervingsprocedure</li> <li>• Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening</li> </ul>  |  |

| Leerplandoelstellingen  |            |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP | Te integreren ondersteunende<br>kennis   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Volgt de evaluaties van de opleiding en het aanbod op volgens het HR-beleid van de organisatie</li> <li>Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul>  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van zakelijk communicatie</li> </ul> |   |
| <p><b>nieuwe werknemers verwelkomen en hun integratie bevorderen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bezorgt documenten aan de nieuwe werknemers (arbeidsreglement, ontvangstbewijs, bedrijfsethiek, onthaalbrochure,...)</li> <li>Stelt nieuwe werknemers voor aan de personeelsleden</li> <li>Geeft uitleg over regels, procedures, arbeidsvoorwaarden, documenten,...</li> </ul>  | 8          |  |   |
| <p><b>contracten voor de outsourcing van diensten (betaling, werving, opleiding, ...) opvolgen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wisselt informatie uit met het sociaal secretariaat, uitzendbureaus,...</li> <li>Fungeert als aanspreekpunt tussen werknemers en het sociaal secretariaat</li> <li>Volgt op of afspraken nageleefd worden</li> <li>Evalueert op geregelde tijdstippen het contract</li> <li>Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul> | 11         |  |   |

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

---

## 11 MODULE: LOONADMINISTRATIE (M ADM 041 – 80 LESTIJDEN)

---

### 11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert men om via het software pakket van loonberekening de nodige gegevens te verzamelen en te verwerken om een correcte uitbetaling van de lonen te bewerkstelligen. Men leert om gegevens te controleren op hun juistheid en vertrouwelijk om te gaan met deze informatie. Men leert hier standaardberekeningen uit te voeren en de HR-deskundige te ondersteunen.

### 11.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist heeft het deelcertificaat behaald van de module 'Regelgeving HR assistent' of voldoet aan één van de andere toelatingsvoorwaarden voor sequentiële modules, zoals omschreven in art. 35§2 van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

#### [Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken:**

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

| Leerplandoelstellingen  |            |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|---|------------|--|--|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP | Te integreren ondersteunende<br>kennis   |  |
| <p><b>loongegevens controleren en invoeren (premies, uitkeringen, maandelijkse salarissen, inhoudingen, ...)</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt software voor loonberekening</li> <li>• Verzamelt de nodige gegevens</li> <li>• Beheert extra legale voordelen</li> <li>• Controleert de gegevens op hun juistheid en volledigheid</li> <li>• Voert standaardberekeningen uit (loon, pensioen, sociale bijdrage,...) rekening houdend met aan- en afwezigheden, premies,...</li> <li>• Past belastingwetgeving toe</li> <li>• Staat in voor de administratieve verwerking bij zwangerschappen, profilactische regelingen, ziekte, ...</li> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> </ul> | 9          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van loonberekening en -administratie</li> <li>• Kennis van HR-software</li> <li>• Kennis van arbeidsreglementering</li> <li>• Kennis van personeelsorganisatie</li> <li>• Kennis van bedrijfscultuur en -procedures</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software pakket leren kennen en voldoende laten in oefenen</li> <li>• Ook handmatig laten berekenen van de verschillende berekeningen</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |

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

---

## 12 MODULE PERSONEELSADMINISTRATIE (M ADM 042 – 60 LESTIJDEN)

---

### 12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert men om op een correcte manier individuele personeelsdossiers op te bouwen en te onderhouden. Men leert om op een efficiënte manier standaarddocumenten aan te vullen en nieuwe gegevens te verwerken. Hierbij maakt men gebruik van het HR-software pakket. Verder leert men ook om gegevens op een correcte manier te rapporteren aan de verantwoordelijke.

### 12.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist heeft het deelcertificaat behaald van de module 'Regelgeving HR assistent' of voldoet aan één van de andere toelatingsvoorwaarden voor sequentiële modules, zoals omschreven in art. 35§2 van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

#### [Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken:**

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

| Leerplandoelstellingen   |            |   | Specifieke pedagogisch-didactische wenken   |
|--|------------|---|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis  |   |
| <p><b>individuele dossiers van werknemers aanmaken, opvolgen en updates doorvoeren, rekening houdend met de actuele wetgeving</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)</li> <li>• Verzamelt en controleert gegevens (attesten, tijdsregistratie, wijzigingen personeel, dienstverplaatsingen, onkosten,...) volgens de richtlijnen</li> <li>• Houdt verlofadministratie en ziektemeldingen bij</li> <li>• Berekent verloftegoeden</li> <li>• Doet opzoeken om dossiers te vervolledigen</li> <li>• Registreert, klasseert en beheert gegevens</li> <li>• Stelt arbeidscontracten op</li> <li>• Stelt de nodige documenten op in functie van het beëindigen van een arbeidscontract</li> <li>• Stelt de nodige documenten op in functie van tijdelijke arbeidskrachten</li> <li>• Past gegevens aan bij in- en uitstroom of doorstroom van personeel</li> <li>• Signaleert bijzonderheden of afwijkingen aan de verantwoordelijke</li> <li>• Dient de wettelijke personeelsaangifte in</li> <li>• Beantwoordt individuele vragen van het personeel (telefonisch, schriftelijk)</li> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> <li>• Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul> | 2          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van arbeidsreglementering</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van bedrijfscultuur en -procedures</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocessen ivf het uitvoeren van het eigen takenpakket</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ....)</li> <li>• Kennis van HR-software</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van personeelsorganisatie</li> <li>• Kennis van rapporteringstechnieken</li> <li>• Kennis van personeelsbeheer</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> <li>• Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat hen voorbeelden van contracten en dossiers zien</li> <li>• Sociale wetgeving laten opzoeken</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |
| <p><b>documenten actualiseren en uitwerken om het HR-beleid te evalueren en bij te sturen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt kantoorsoftware</li> <li>• Verzamelt beleidsondersteunende gegevens (ziekteverzuim, deeltijds werk, ...)</li> <li>• Maakt tabellen en grafieken</li> </ul>   | 4          |   |   |



| Leerplandoelstellingen   |            |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporteert aan de verantwoordelijke</li> <li>Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul>   |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van zakelijk communicatie</li> <li></li> </ul> |   |
| <p><b>het personeel inlichten over sociale wetgeving en specifieke kenmerken van de organisatie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controleert de gegevens op hun correctheid rekening houdend met de sociale wetgeving en het arbeidsrecht</li> <li>Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul>   | 5          |  |   |
| <p><b>de behandeling van tuchtmaatregelen en relaties met wettelijke instanties (arbeidsinspectie, arbeidsrechtbank, ...) opvolgen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat na welke tuchtmaatregelen in het arbeidsreglement voorzien zijn</li> <li>Vult het dossier aan met bewijsmateriaal</li> <li>Brengt formaliteiten in orde</li> <li>Maakt een verslag</li> <li>Gaat vertrouwelijk om met informatieve</li> <li>Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul> | 7          |  |   |

| Leerplandoelstellingen   |         |                                     | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|---------|-------------------------------------|---|
| De cursist kan   | Code OP | Te integreren ondersteunende kennis |   |
| <b>het volledige personeelsbestand beheren en opvolgen</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt de administratie van tijdelijke werknemers (uitzendkrachten, stagiaires,...) op</li> <li>• Volgt interne verschuivingen, overplaatsing op</li> <li>• Treft de nodige administratieve regelingen bij in pensioenstelling, ontslag, verlofstelsels, afwezigheden...</li> <li>• Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul> | 10      |                                     |   |

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

---

## **13 MODULE STAGE HR ASSISTENT (M ADM 043 – 120 LESTIJDEN)**

---

### **13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE**

---

In deze module leert men om op een praktische en efficiënte manier de HR-deskundige te ondersteunen bij het maken en verwerken van personeelsdossiers en gegevens. Men krijgt zo een duidelijk beeld over het wervings- en selectieproces en zet de eerste stappen in het ondersteunen van de loonverwerking. Verder leert men om oplossingsgericht te werken door zijn eigen deskundigheid verder te ontwikkelen.

### **13.2 BEGINSITUATIE**

---

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

### **13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

---

#### **[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)**

#### **Algemene pedagogisch–didactische wenken**

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

| Leerplandoelstellingen   |            |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|--|------------|--|--|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis   |  |
| <p><b>ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie</li> <li>• Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier</li> <li>• Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij</li> <li>• Handelt op een zakelijke manier</li> <li>• Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op</li> <li>• Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</li> <li>• Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie</li> <li>• Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust</li> </ul> | 12         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ergonomische technieken</li> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• Basiskennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van arbeidsreglementering</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van bedrijfscultuur en -procedures</li> <li>• Kennis van bedrijfsprocessen ifv het uitvoeren van het eigen takenpakket</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Portfolio met daarin een verslag van de opgedane ervaringen en persoonlijke reflecties verdient tot aanbeveling.</li> <li>– Eigen leerprestaties in kaart brengen, werkpunten te detecteren.</li> </ul> <p>Ondertekenen van stagecontract door alle betrokken partijen.</p> <p>Benodigde documenten zijn onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stagereglement;</li> <li>• stageovereenkomst;</li> <li>• risicoanalyse en werkpostfiche;</li> <li>• lijst stageactiviteiten.</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |
| <p><b>Oplossingsgericht werken</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)</li> <li>• Analyseert de aard van de problemen</li> <li>• Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende</li> <li>• Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket</li> <li>• Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket</li> </ul>  | 13         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van HR-beleid (opleidingen, people management, verloningen, compensatie, ...)</li> <li>• Kennis van HR-software</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>  |  |

| Leerplandoelstellingen   |            |   | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|------------|---|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis  |   |
| <p><b>Doelgroepgericht werken</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> <li>• Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> <li>• Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen</li> <li>• Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's</li> <li>• Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven</li> <li>• Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>  | 14         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van loonberekening en -administratie</li> <li>• Kennis van personeelsbeheer</li> <li>• Kennis van personeelsbeleid</li> <li>• Kennis van personeelsorganisatie</li> <li>• Kennis van rapporteringstechnieken</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> </ul> |   |
| <p><b>permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Deelt kennis met collega's</li> </ul>   | 15         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van regels voor het onthaal</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> <li>• Kennis van selectie- en wervingsprocedure</li> <li>• Kennis van structuren en organisatie van HR-dienstverlening</li> <li>• Kennis van technieken om nota te nemen</li> </ul>  |   |
| <p><b>Instaan voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vacatures op volgens richtlijnen</li> <li>• Verspreidt de vacatures via verschillende kanalen</li> <li>• Screent de verschillende CV's en motivatiebrieven aan de hand van het vereiste profiel en sorteert deze</li> <li>• Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit</li> <li>• Plant de sollicitatiegesprekken efficiënt in en volgt deze op</li> <li>• Geeft praktische ondersteuning bij interne assessments</li> <li>• Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten</li> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> <li>• Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul> | 1          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van timemanagement</li> <li>• Kennis van zakelijke communicatie</li> </ul>  |   |

| Leerplandoelstellingen   |            |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|--|------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis |   |
| <b>loongegevens controleren en invoeren (premies, uitkeringen, maandelijkse salarissen, inhoudingen, ...)</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt software voor loonberekening</li> <li>• Verzamelt de nodige gegevens</li> <li>• Controleert de gegevens op hun juistheid en volledigheid</li> <li>• Voert standaardberekeningen uit (loon, pensioen, sociale bijdrage,...) rekening houdend met aan- en afwezigheden, premies,...</li> <li>• Past belastingwetgeving toe</li> <li>• Staat in voor de administratieve verwerking bij zwangerschappen, profilactische regelingen, ziekte, ...</li> <li>• Gaat vertrouwelijk om met informatie</li> </ul> | 9          |  |   |
| <b>het volledige personeelsbestand beheren en opvolgen</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt interne verschuivingen, overplaatsing op</li> <li>• Treft de nodige administratieve regelingen bij in pensioenstelling, ontslag, verlofstelsels, afwezigheden...</li> <li>• Gebruikt een HR-softwarepakket</li> </ul>  | 10         |  |   |

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

---

## 14 MODULE FRANS VOOR HR ASSISTENT (M ADM 044 – 80 LESTIJDEN)

---

### 14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met bezoekers, collega's. De HR assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de bezoeker ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/HR gesprek, eenvoudige HR-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

### 14.2 BEGINSITUATIE

---

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

### 14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

#### [Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)

#### Algemene pedagogisch-didactische wenken:

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in taaltaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's ICT en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Cursisten die reeds wat voorkennis hebben, kunnen meer uitgedaagd worden en krijgen aangepaste opdrachten op hun niveau. Cursisten die geen voorkennis hebben, krijgen bouwstenen, typezinnen die ze kunnen gebruiken. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aan gaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet) Zelfredzaamheid aanleren is hierbij cruciaal.

| Leerplandoelstellingen   |            |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken  |
|--|------------|--|--|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis   |  |
| <b>ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Frans</li> </ul>  | 12         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Frans: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> </ul> | <b>Kan aan bod komen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– met bezoekers(personeel) ook over niet werk relateerde onderwerpen praten om het ijs te breken (small talk)</li> <li>– zeer eenvoudig vraaggesprek in een rollenspel</li> <li>– beschrijvingen van ervaringen en gebeurtenissen in heden, verleden, toekomst</li> <li>– gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk)</li> <li>– correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie.</li> <li>– telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier</li> <li>– aandacht voor netiquette opbrengen</li> <li>– een boodschap kunnen inspreken</li> <li>– namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen</li> <li>– face-to-face communiceren ( om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen)</li> <li>– een telefoongesprek voeren ( naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen)</li> <li>– berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, ( vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden)</li> <li>– de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc.</li> <li>– publiek transport plannen en nemen</li> <li>– zichzelf voorstellen aan anderen</li> </ul> |
| <b>permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden</li> </ul> | 15         |  |  |
| <b>Instaan voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie</b><br><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vacatures op volgens richtlijnen</li> <li>• Voert telefonisch een preselectie uit aan de hand van een standaardvragenlijst en –procedure</li> <li>• Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit</li> <li>• Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten</li> </ul>   | 1          |  |  |



| Leerplandoelstellingen   |             |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken   |
|--|-------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP  | Te integreren<br>ondersteunende kennis |   |
| <b>nieuwe werknemers verwelkomen en hun integratie bevorderen</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt nieuwe werknemers voor aan de personeelsleden</li> <li>• Geeft uitleg over regels, procedures, arbeidsvoorwaarden, documenten,...</li> </ul>  | 8           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– eenvoudige gesprekken voeren over jobgerelateerde onderwerpen (afhankelijk van de opleiding)</li> <li>– eenvoudige teksten lezen over jobgerelateerde onderwerpen</li> <li>– eenvoudige teksten beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen</li> </ul>  |
| <b>personeelsleden ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken in het Frans</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt gerichte vragen</li> <li>• Maakt notities</li> <li>• Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is</li> <li>• Verstrekt informatie volgens de richtlijnen</li> <li>• Gebruikt de taal die de organisatie vraagt</li> <li>• Verwijst door naar derden in de organisatie</li> <li>• Handelt steeds klantvriendelijk</li> <li>• Behandelt klachten op een professionele manier</li> <li>• Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon</li> <li>• Controleert de ontvangen documenten</li> <li>• Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li> <li>• Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de personeelsleden eventueel ook buiten de organisatie</li> <li>• Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen</li> </ul> | BK-0204-3/1 |  | <p><b>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie.</li> <li>– praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...</li> <li>– bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate.</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |

| Leerplandoelstellingen  |              |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|--------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP   | Te integreren<br>ondersteunende kennis |   |
| <b>de vraag van de personeelsleden identificeren in het Frans</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat de personeelsleden uitpraten</li> <li>• Analyseert de situatie</li> <li>• Stelt vragen ter verduidelijking</li> <li>• Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de personeelsleden</li> <li>• Zorgt voor een passende opvolging</li> </ul>   | BK-0205-3/10 |  |   |
| <b>de personeelsleden informeren en doorverwijzen in het Frans of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>• Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda</li> <li>• Gaat discreet om met informatie over de personeelsleden</li> <li>• Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten</li> <li>• Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>• Informeert de personeelsleden over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,...</li> <li>• Begeleidt eventueel de personeelsleden</li> </ul> | BK-0205-3/11 |  |   |
| <b>klachten ontvangen in het Frans</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert actief naar de personeelsleden</li> <li>• Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door</li> <li>• Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>   | BK-0205-3/17 |  |   |

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

---

## **15 MODULE ENGELS VOOR HR ASSISTENT (M ADM 045 – 80 LESTIJDEN)**

---

### **15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE**

---

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met bezoekers, collega's. De HR assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de bezoeker ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/HR gesprek, eenvoudige HR-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail,...)

### **15.2 BEGINSITUATIE**

---

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

### **15.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

---

#### **[Hoe lees je de kolommen hieronder?](#)**

#### **Algemene pedagogisch-didactische wenken:**

- Integreer ICT-basisvaardigheden en digitale informatievaardigheden in taaltaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's ICT en werk in de mate van het mogelijke module-overkoepelende taken uit.
- Bij deze module is er een heterogeen publiek van cursisten die al een beetje voorkennis hebben en cursisten die nog nooit de vreemde taal gehad hebben. Cursisten die reeds wat voorkennis hebben, kunnen meer uitgedaagd worden en krijgen aangepaste opdrachten op hun niveau. Cursisten die geen voorkennis hebben, krijgen bouwstenen, typezinnen die ze kunnen gebruiken. Schrijfkaders en voorbeeldbrieven om te personaliseren kunnen hierbij een hulpmiddel zijn.
- Aan het einde van de module moeten ze een basis hebben om op een zakelijke manier te communiceren in de vreemde taal. De cursist kan een eenvoudig conversatie aan gaan zowel mondeling als schriftelijk in een zakelijke context en hanteert daarvoor een gepast taalregister. Hulpmiddelen zijn daarbij toegestaan (woordenboek, voorbeeldbrieven, structuurschema's, het internet) Zelfredzaamheid aanleren is hierbij cruciaal.

| Leerplandoelstellingen  |            |   | Specifieke pedagogisch-didactische wenken   |
|---|------------|---|---|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP | Te integreren<br>ondersteunende kennis  |   |
| <p><b>ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Engels</li> </ul>   | 12         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Engels: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.</li> <li>• Kennis van zakelijk communicatie</li> <li>• Kennis van redactionele normen</li> </ul> | <p><b>Kan aan bod komen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– met bezoekers(personeel) ook over niet werk relateerde onderwerpen praten om het ijs te breken (small talk)</li> <li>– zeer eenvoudig vraaggesprek in een rollenspel</li> <li>– beschrijvingen van ervaringen en gebeurtenissen in heden, verleden, toekomst</li> <li>– gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk)</li> <li>– correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie.</li> <li>– telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier</li> <li>– aandacht voor netiquette opbrengen</li> <li>– een boodschap kunnen inspreken</li> <li>– namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen</li> <li>– face-to-face communiceren ( om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen)</li> <li>– een telefoongesprek voeren ( naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen)</li> <li>– berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, ( vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden)</li> <li>– de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc.</li> <li>– publiek transport plannen en nemen</li> <li>– zichzelf voorstellen aan anderen</li> </ul> |
| <p><b>permanent de eigen deskundigheid ontwikkelen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> <li>• Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden</li> </ul> | 15         |   |   |
| <p><b>Instaan voor de praktische organisatie en ondersteunt het proces van werving en selectie</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vacatures op volgens richtlijnen</li> <li>• Voert telefonisch een preselectie uit aan de hand van een standaardvragenlijst en –procedure</li> <li>• Nodigt, na overleg, potentiële kandidaten uit</li> <li>• Beantwoordt de niet weerhouden kandidaten</li> </ul>   | 1          |   |   |

| Leerplandoelstellingen   |             |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken   |
|--|-------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan   | Code<br>OP  | Te integreren<br>ondersteunende kennis |   |
| <p><b>nieuwe werknemers verwelkomen en hun integratie bevorderen</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt nieuwe werknemers voor aan de personeelsleden</li> <li>• Geeft uitleg over regels, procedures, arbeidsvoorwaarden, documenten,...</li> </ul>   | 8           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– eenvoudige gesprekken voeren over jobgerelateerde onderwerpen (afhankelijk van de opleiding)</li> <li>– eenvoudige teksten lezen over jobgerelateerde onderwerpen</li> <li>– eenvoudige teksten beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen</li> </ul>  |
| <p><b>personeelsleden ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken in het Engels</b></p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt gerichte vragen</li> <li>• Maakt notities</li> <li>• Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is</li> <li>• Verstrekt informatie volgens de richtlijnen</li> <li>• Gebruikt de taal die de organisatie vraagt</li> <li>• Verwijst door naar derden in de organisatie</li> <li>• Handelt steeds klantvriendelijk</li> <li>• Behandelt klachten op een professionele manier</li> <li>• Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon</li> <li>• Controleert de ontvangen documenten</li> <li>• Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan</li> <li>• Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de personeelsleden eventueel ook buiten de organisatie</li> <li>• Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen</li> </ul> | BK-0204-3/1 |  | <p><b>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie.</li> <li>– praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...</li> <li>– bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate.</li> </ul> <p><a href="#">Voor bijkomende wenken klik hier.</a></p> |

| Leerplandoelstellingen  |              |  | Specifieke pedagogisch-didactische wenken |
|---|--------------|--|---|
| Competenties<br>De cursist kan  | Code<br>OP   | Te integreren<br>ondersteunende kennis |   |
| <b>de vraag van de personeelsleden identificeren in het Engels</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat de personeelsleden uitpraten</li> <li>• Analyseert de situatie</li> <li>• Stelt vragen ter verduidelijking</li> <li>• Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de personeelsleden</li> <li>• Zorgt voor een passende opvolging</li> </ul>  | BK-0205-3/10 |  |   |
| <b>de personeelsleden informeren en doorverwijzen in het Engels of begeleiden naar de gevraagde gesprekspartner of dienst</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legt uit hoe men de locatie bereikt</li> <li>• Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda</li> <li>• Gaat discreet om met informatie over de personeelsleden</li> <li>• Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten</li> <li>• Verstreekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen</li> <li>• Informeert de personeelsleden over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid,...</li> <li>• Begeleidt eventueel de personeelsleden</li> </ul> | BK-0205-3/11 |  |   |
| <b>klachten ontvangen in het Engels</b><br>De cursist <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert actief naar de personeelsleden</li> <li>• Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door</li> <li>• Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle</li> </ul>  | BK-0205-3/17 |  |   |

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

