

Leerplan

OPLEIDING

Polyvalent administratief medewerker

Modulair

Studiegebied
Administratie

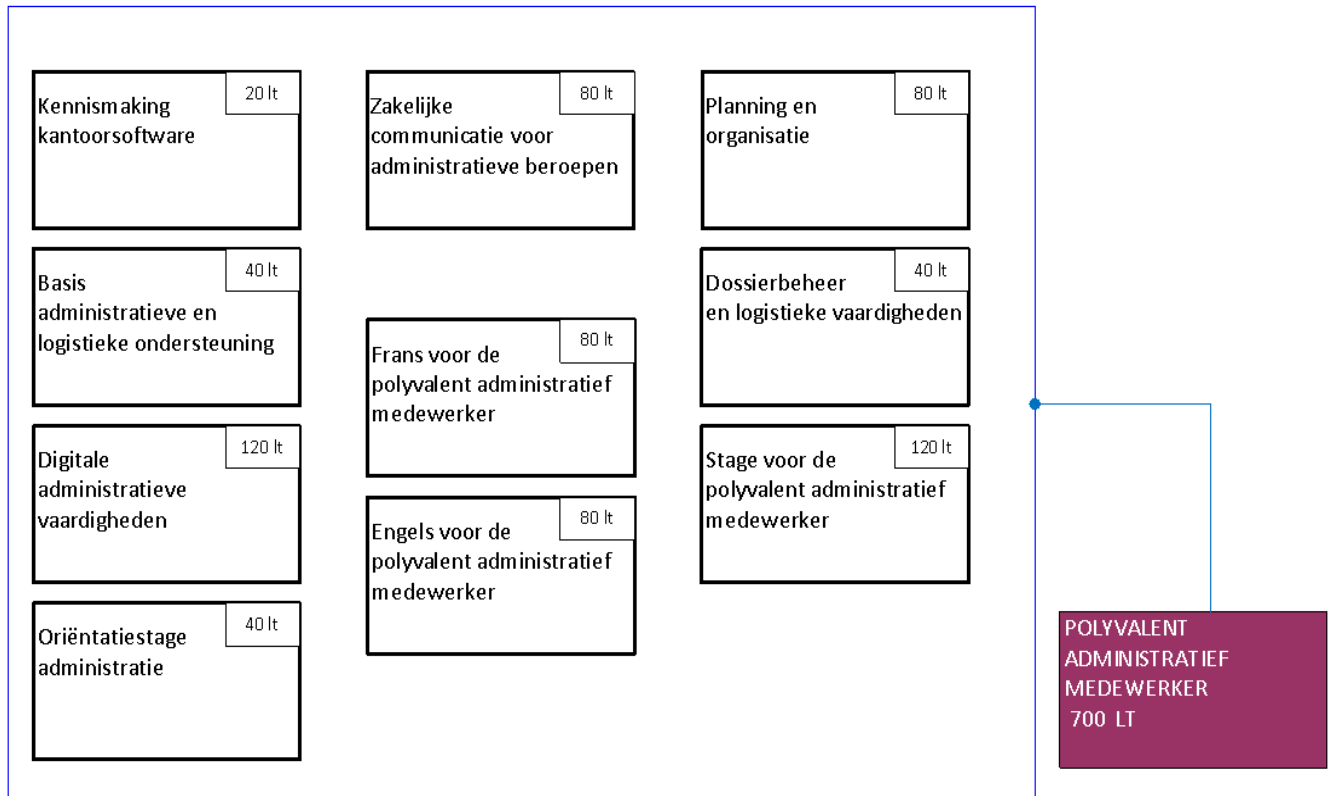
INHOUDSTAFEL

Inhoudstafel	2
1 Inleiding	4
1.1 Modulair traject.....	4
1.2 Relatie tot het opleidingsprofiel.....	5
1.3 Totstandkoming van het leerplan.....	5
2 Visie op het leren van volwassenen	6
3 Visie op de opleiding	8
4 Minimale materiële vereisten	9
5 Evaluatie van de cursisten	10
5.1 Regelgeving m.b.t. evaluatie in het volwassenenonderwijs.....	10
5.2 Kwaliteit van de evaluatie.....	10
5.3 Criteria voor kwaliteitsvolle evaluatie.....	10
5.4 Wanneer evalueren?.....	12
5.5 Breed evalueren.....	12
6 Algemene doelstellingen van de opleiding	13
7 Leerplandoelstellingen per module	15
8 Module: Basis administratieve en logistieke ondersteuning (M ADM G002 - 40 lestijden)	16
8.1 Algemene doelstelling van de module.....	16
8.2 Beginsituatie.....	16
8.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	16
9 Module: Kennismaking kantoorsoftware (M ADM G001 - 20 lestijden)	20
9.1 Algemene doelstelling van de module.....	20
9.2 Beginsituatie.....	20
9.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	20
10 Module: Digitale administratieve vaardigheden (M ADM G003- 120 lestijden)	22
10.1 Algemene doelstelling van de module.....	22
10.2 Beginsituatie.....	22
10.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	22
11 Module: Zakelijke communicatie voor administratie beroepen (M ADM G004 - 80 lestijden)	25
11.1 Algemene doelstelling van de module.....	25
11.2 Beginsituatie.....	25
11.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	25
12 Module: Oriëntatiestage administratie (M ADM G005 - 40 lestijden)	30
12.1 Algemene doelstelling van de module.....	30
12.2 Beginsituatie.....	30
12.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	30
13 Module: Planning en organisatie (M ADM 006 - 80 lestijden)	33
13.1 Algemene doelstelling van de module.....	33
13.2 Beginsituatie.....	33
13.3 Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	33
14 Module: Dossierbeheer en logistieke vaardigheden (M ADM 007 - 40 lestijden)	37

14.1	Algemene doelstelling van de module	37
14.2	Beginsituatie.....	37
14.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	37
15	Module: Stage voor de polyvalent administratief medewerker (M ADM 008 - 120 lestijden).....	40
15.1	Algemene doelstelling van de module	40
15.2	Beginsituatie.....	40
15.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	40
16	Module: Frans voor Polyvalent administratief medewerker (M ADM 009 - 80 lestijden).....	45
16.1	Algemene doelstelling van de module	45
16.2	Beginsituatie.....	45
16.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	45
17	Module: Engels voor Polyvalent administratief medewerker (M ADM 010 - 80 lestijden).....	49
17.1	Algemene doelstelling van de module	49
17.2	Beginsituatie.....	49
17.3	Leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch-didactische wenken.....	49

1 INLEIDING

1.1 MODULAIR TRAJECT



1.2 RELATIE TOT HET OPLEIDINGSPROFIEL

De opleiding **Polyvalent administratief medewerker** 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 Polyvalent administratief medewerker (2019). De beroepskwalificatie is ingeschaald op niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

De opleiding **Polyvalent administratief medewerker** omvat in totaal 700 lestijden en wordt bekrachtigd met het certificaat POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

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

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

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

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

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

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

1.3 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van:

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

2 VISIE OP HET LEREN VAN VOLWASSENEN

Centraal in deze visie staan de competentieontwikkeling en de persoonlijke groei van de cursist. Een competentie wordt omschreven als de bekwaamheid om kennis, vaardigheden en attitudes in het handelen geïntegreerd aan te wenden voor maatschappelijke activiteiten (Decreet betreffende de kwalificatiestructuur, 30 april 2009). In het hoger onderwijs worden competenties domeinspecifieke leerresultaten genoemd. Dit houdt in dat het accent niet ligt op het onderwijzen door de leerkracht, maar wel op het leren door de cursist. Louter kennisoverdracht is te vermijden, aangezien in de 21ste eeuw kennis per definitie dynamisch en oneindig is. Er is te veel kennis om ze paraat te kunnen 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 leer-weg. Uitwerken van individueel aangepaste leertrajecten en erkennen van eerder verworven competenties krijgen hierin hun plaats.
- Daaraan gekoppeld moet een **adequate leeromgeving** gecreëerd worden. Dat is een leeromgeving die:
 - levensecht is en uitnodigt tot activiteit, d.w.z. zoveel mogelijk aansluit bij de realiteit om de betrokkenheid van de cursist te verhogen;
 - naast cognitieve inhouden ook vaardigheden en attitudes 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-ontwikkeland onderwijs invult.

3 VISIE OP DE OPLEIDING

In de opleiding Polyvalent administratief medewerker worden de cursisten voorbereid op een job als veelzijdig administratieve werknemer in een team. Cursisten die slagen voor de opleiding kunnen meteen aan de slag in het werkveld.

In de opleiding leren cursisten in een internationale context en op een professionele en administratieve en secretariële taken uit te voeren. Enerzijds verwerven ze tijdens de opleiding een aantal algemene administratieve en communicatieve vaardigheden, anderzijds is er het luik van praktische regelingen in verband met het organiseren en plannen van vergaderingen, evenementen, activiteiten en beheer en klassement van dossiers dat specifieke vaardigheden en kennis vereist.

Het is belangrijk om als leraar tijdens de opleiding aandacht te besteden aan het opzoeken van betrouwbare en actuele informatie en de huidig geldende regelgeving. Zowel tijdens de opleiding als tijdens het uitoefenen van hun job zullen de cursisten hun kennis en vaardigheden moeten blijven bijschaven. Het is aan de leraar om cursisten hierop alert te maken.

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

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

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

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

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

4.1.1 ALGEMEEN

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

4.1.2 SPECIFIEKE UITRUSTING EN MATERIALEN

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

5 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

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

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

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

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

Het centrum organiseert voor elke module een evaluatie”.

De bovenstaande bepalingen gelden voor alle centra.

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

“1° de evaluatievoorwaarden;

2° de vorm van iedere evaluatie;

3° de tijdvakken waarbinnen de evaluaties worden afgelegd;

4° de samenstelling van de evaluatiecommissies;

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

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

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

5.2 KWALITEIT VAN DE EVALUATIE

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

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

5.3 CRITERIA VOOR KWALITEITSVOLLE EVALUATIE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Je kan de betrouwbaarheid verhogen door na te gaan of:

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

5.4 WANNEER EVALUEREN?

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

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

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

5.5 BREED EVALUEREN

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

6 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

In deze opleiding leert de cursist de administratieve behandeling van dossiers realiseren en het doorsturen van informatie aan één of meerdere diensten (telefoon, e-mail, nota's, fax, ...) rekening houdend met de richtlijnen van de organisatie en de opdrachtvereisten teneinde dossiers volledig op te volgen.

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

- Omgevingscontext:
 - Het beroep wordt uitgeoefend in een kantooromgeving.
 - De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
 - De bedrijfsprocedures en -cultuur bepaalt de werkcontext waaraan de beroepsbeoefenaar zich moet naar schikken.
 - Het wordt uitsluitend uitgeoefend in een dag-systeem.
 - De werkdruk kan variëren naargelang de noden van het bedrijf en/of departement en is afgestemd op het beroep.
 - Het takenpakket is vrij gevarieerd en procedures en materieel zijn gekend. De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen zijn eigen takenpakket .
 - De vaardigheden kunnen onderhevig zijn aan evoluties.
 - De werkomgeving is gestructureerd binnen één context met mogelijke deadlines.
 - Binnen het beroep is een goede communicatie belangrijk.
 - De werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat worden zo optimaal mogelijk binnen de beschikbare tijd gerealiseerd.
 - Het beroep kan alleen of in teamverband uitgeoefend worden.
 - De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.

- Handelingscontext:
 - Efficiënt, kwaliteitsvol handelen in alle omstandigheden.
 - De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig te werken.
 - Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering van de opdrachten.
 - Efficiënt communiceren met leidinggevende(n) en collega's.
 - Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
 - Sommige handelingen worden routinematig uitgevoerd.
 - Werkt met verschillende collega's in dezelfde ruimte.
 - Stelt zich positief assertief op

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

Is zelfstandig in

- het nauwkeurig uitvoeren van de opdracht
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de opdrachten
- het bepalen van de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd

Is gebonden aan

- eindcontrole van opdracht
- opgelegde timing
- de geldende regels en procedures van de organisatie
- veiligheids-, hygiëne-, gezondheids- en milieureglementering

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke bij onduidelijkheden
- het team/collega's bij gebrek aan informatie
- de verantwoordelijke in geval defecten van materieel

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

- Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken
- Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie
- Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit
- Ontvangt te verwerken documenten , controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...
- Digitaliseert en verwerkt documenten en data
- Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten
- Biedt administratieve ondersteuning bij vergaderingen en evenementen
- Indexeert, klasseert en archiveert documenten
- Voert kopieerwerk uit
- Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten
- Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Organiseert verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden
- Volgt de voorraad van het economaat op, stelt tekorten vast en plaatst bestellingen
- Staat in voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting
- Bereidt professionele dossiers voor en volgt deze op (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...)

7 LEERPLANDOELSTELLINGEN PER MODULE

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen en specifieke pedagogisch didactische wenken per module

Het leerplan bestaat uit twee blokken:

BLOK1: DE TE BEREIKEN LEERPLANDOELSTELLINGEN

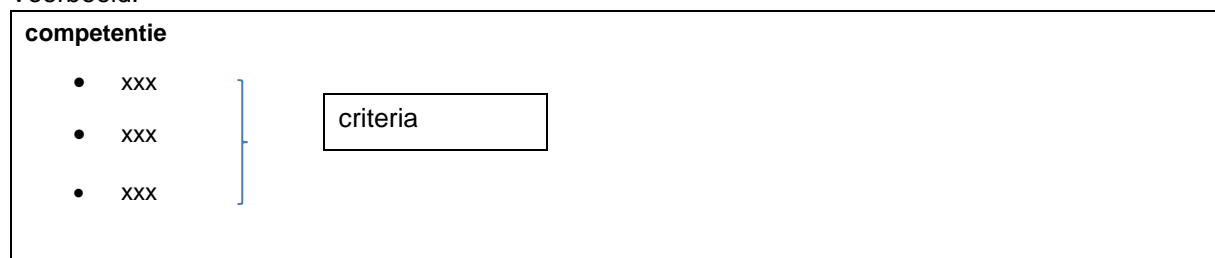
Het realiseren van de leerplandoelstellingen bij de cursisten vormt de **kernopdracht** van de leraar.

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

De competenties

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

Voorbeeld:



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

De leerplandoelstellingen van de modules moeten worden gelezen in functie van

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

BLOK 2: DE SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

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

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

8.2 BEGINSITUATIE

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

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIEKE 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 ivf maatschappelijke evoluties en trends (bv verschuiving van brief naar email, digitale vergaderingen nav coronamaatregelen, ...)

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie sorteren en verdelen De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,... - Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen - Kopieert documenten - Gebruikt kantoorsoftware - Gaat vertrouwelijk om met informatie 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van decoratietechnieken - Basiskennis van ergonomische technieken - Basiskennis van ICT - Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoor materiaal - Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal) 	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> - Time management: spelregels - Eigen tijdverspillers kennen - Modellen Eisenhower - Ceteraars opzoeken en vergelijken, mogelijkheden tot leveranciers, prijzen vergelijken - Rollenspelen om diensten te regelen Mogelijkheden tot integratie (met andere modules): <ul style="list-style-type: none"> - Gemeenschappelijke doelstelling met de modules Planning en organisatie en Digitale administratieve vaardigheden Voor bijkomende wenken klik hier.
uitgaande post voorbereiden, sorteren en uitsturen De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...) - Legt de stukken klaar voor verzending - Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending 	3	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van digitaliseringstechnieken - Kennis van eenvoudige communicatietechnieken - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van klassement- en archiveringsmethodes - Kennis van registratietechnieken - Kennis van snelschrifttechnieken - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van voorraadbeheer - Kennis van werkplanning 	
te verwerken documenten ontvangen , controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht - Neemt de nodige notities over de opdracht - Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket - 	4		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
documenten en data digitaliseren en verwerken De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Scant documenten in – Voert gegevens in – Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen 	5		
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren 	6		
(elektronische) documenten Indexeren, klasseren en archiveren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens – Codeert archiefstukken per categorie of rubriek – Bergt stukken op in het archiefsysteem – Slaat digitale stukken elektronisch op 	8		
kopieerwerk uitvoeren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel,...) – Controleert de benodigde aantallen 	9		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
De cursist kan			
ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uitvoeren voor andere diensten	10		
De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Stelt zich flexibel op – Legt prioriteiten – Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit 			
de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever verzorgen	11		
De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Legt vergaderzalen vast – Reserveert media – Zorgt voor catering – Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten 			

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

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

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

9.2 BEGINSITUATIE

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

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

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

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
De cursist kan documenten en data digitaliseren en verwerken	5	– Basiskennis van ergonomische technieken – Kennis van dactylografie – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van kantoorsoftware	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none">– Tik oefeningen op lettercombinaties– Tik oefeningen in zinvolle context– Kennismaking met kantoorsoftwarepakket en online alternatieven (bv. Microsoft Office, Office 365, Google Workspace, ...)– Kennismaking met tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, ...
De cursist <ul style="list-style-type: none">– gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)– typt vlot teksten– voert gegevens in– neemt een ergonomische houding aan			

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>De cursist kan</p> <p>de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie - schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren 	6		<ul style="list-style-type: none"> - Mappen en bestanden aanmaken, openen, opslaan, sluiten - Zinvolle naamgeving - Organisatie opslagruimte, mappen- en bestandsbeheer <p>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tikoefeningen in softwarepakketten via geïntegreerde opdrachten (bv. rekenblad voor gebruik van numeriek klavier, tekstverwerking om langere teksten te tikken, ...) - Systematisch gebruik maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</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.

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

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

10.2 BEGINSITUATIE

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

10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

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

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

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

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

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

11.2 BEGINSITUATIE

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

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

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

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
ondersteunend en loyaal werken t.a.v. de afdeling/organisatie De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier – Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij – Handelt op een zakelijke manier – Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op – Respeceert de bedrijfscultuur, procedures en regels – Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie – Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust – Respeceert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie 	BK-0343-2/1, BK-0322-2/1, BK-0352-2/1, BK-0285-4/1	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis klachtenbehandeling – Basiskennis van assertiviteitstechnieken – Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften – Basiskennis van ICT – Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantormateriaal – Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep – Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, 	Kan aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> – op een zakelijke manier omgaan met feedback en op een zakelijke manier feedback geven – aangepaste NBN-normen of huisstijl en zakelijke stijl in zijn correspondentie (brief/e-mail, telefoonberichten) – netiquette – huisstijl toepassen – CV, sollicitatiebrief, sollicitatiegesprek. – rollen van de verschillende deelnemers van een vergadering(notulist, voorzitter) – rollenspelen tussen klant en leverancier of bezoeker – belang van non-verbale communicatie, actief luisteren. Mogelijkheden tot integratie met andere modules: <ul style="list-style-type: none"> – een huisstijl aanpassen of eenvoudige huisstijl te ontwerpen zou in samenwerking kunnen gebeuren met de module digitale administratieve vaardigheden – sjablonen en modellen voor zakelijke brieven gebruiken Voor bijkomende wenken klik hier.
volgens de professionele gedragscode handelen De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner – Respeceert de zakelijke omgangsvormen 	BK-0343-2/3	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van agendabeheer – Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, 	
standaardverslagen verwerken, de lay-out verzorgen en deze doorsturen naar de betrokken actoren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Verwerkt het verslag – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Past de huisstijl toe – Noteert tijdens vergaderingen 	BK-0343-2/12	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, 	

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

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

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

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

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

12.2 BEGINSITUATIE

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

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken

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

Leerplandoelstellingen			
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
<p>te verwerken documenten ontvangen , controleren en vraagt instructies over de termijn, het aantal ...</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none">- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht- Neemt de nodige notities over de opdracht- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket- Maakt de eigen planning op	4	<ul style="list-style-type: none">- Kennis e-mailcorrespondentie- Kennis van communicatietechnieken- Kennis van digitaliseringstechnieken- Kennis van dossierbeheer- Kennis van kantoorsoftware- Kennis van klassen- en archiveringsmethodes	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Observatiestages- Interviews met werknemers- Mails sturen te voorbereiding van stage <p>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</p> <ul style="list-style-type: none">- Een vergelijking tussen het beroep Polyvalent administratief medewerker en Administratief medewerker onthaal kan in deze module aan bod

Leerplandoelstellingen			
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan		<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van registratietechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van zakelijke communicatie 	<p>komen, de cursist kan zich zo eventueel (her)oriënteren naar de opleiding die hem of haar het meeste ligt.</p> <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uitvoeren voor andere diensten</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Stelt zich flexibel op – Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket – Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit 	10		

Leerplandoelstellingen			
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, noteert boodschappen en maakt afspraken De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Stelt gerichte vragen – Maakt notities – Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is – Verstrekt informatie volgens de richtlijnen – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Verwijst door naar derden in de organisatie – Handelt steeds klantvriendelijk – Behandelt klachten op een professionele manier – Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon – Controleert de ontvangen documenten 	1		

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

13 MODULE: PLANNING EN ORGANISATIE (M ADM 006 - 80 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert men zelfstandig plannen en organiseren zodat ondersteunende activiteiten op een professionele manier worden uitgevoerd. Het praktisch ondersteunen van de organisatie staat hierbij centraal. Prioriteiten leren leggen en aandacht voor het respecteren van de tijdsplanning krijgen in deze module bijzondere aandacht.

13.2 BEGINSITUATIE

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

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

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

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>De cursist kan</p> <p>binnenkomende interne (elektronische) post sorteren en verdelen volgens de richtlijnen van de organisatie</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selecteert te openen stukken - Bepaalt aan de hand van het adres en/of de inhoud voor wie een poststuk of een mail bestemd is - Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes,... - Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen - Kopieert documenten - Legt een digitaal klassement aan - Gebruikt kantoorsoftware - Registreert inkomende post - Gaat vertrouwelijk om met informatie 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis bedrijfsadministratie - Kennis e-mailcorrespondentie - Kennis van agendabeheer - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van dossierbeheer - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van klassement- en archiveringsmethodes - Kennis van registratietechnieken - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van voorraadbeheer - Kennis van zakelijk communicatie 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - takenlijst, planning, prioriteiten bij organisatie evenement - starten met organisatie van kleine evenementen van enkele uren, tot een dag of een meerdaags evenement met regeling vervoer, catering, avondactiviteiten tot zelfs slaapplekken voor de gasten - formulier om storingen te melden opstellen: op papier, digitaal - aandacht voor digitaal; Teams, Skype, ... - evenementen online organiseren: via verschillende collaboration tools: vergaderingen, webinars, videocalls, ... met hun verschillende functionaliteiten - mensen uitnodigen, linken aanmaken, feedback formulieren doorsturen en verzamelen, pdf-files doorsturen, ... - apps leren kennen ter logistieke ondersteuning: eten bestellen, restaurants zoeken en boeken, vervoer boeken, datum zoeken en vastleggen <p>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</p> <ul style="list-style-type: none"> - integratie met module digitale vaardigheden voor opstellen en versturen uitnodigingen via mail merge (Word, Excel), Google Forms, aanmaak - integratie met module basis administratieve en logistieke ondersteuning voor opvolging inschrijvingen, aantallen, ... <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>uitgaande post voorbereiden, sorteren en uitsturen</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes...) - Legt de stukken klaar voor verzending - Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending - Registreert uitgaande post 	3	<ul style="list-style-type: none"> - 	
<p>te verwerken documenten ontvangen, controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht - Neemt de nodige notities over de opdracht - Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket - Maakt de eigen planning op 	4		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever verzorgen De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Bereidt evenementen praktisch voor – Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten – Maakt afspraken, reservaties – Legt vergaderzalen vast – Reserveert media – Zorgt voor catering – Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten – Stuurt agenda en bijhorende stukken op – Noteert verontschuldiging – Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving 	11		
verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden organiseren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...) 	13		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
Instaan voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Volgt de gemaakte afspraken op (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen,...) – Meldt defecten en storingen aan kantooruitrusting – Volgt het op te lossen defect en/of storing op – Volgt gepland onderhoud van kantoomateriaal, wagenpark op – Houdt betrokkenen op de hoogte van de stand van zaken en fungeert als tussenpersoon 	15		

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: DOSSIERBEHEER EN LOGISTIEKE VAARDIGHEDEN (M ADM 007 - 40 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module leert de cursist voorraden zelfstandig beheren en aanvullen en dossiers zelfstandig en op een correcte, professionele manier opstellen en beheren.

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 authentieke leertaken, doe dit idealiter in overleg met vakcollega's talen en beroepspecifieke 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
Leerplandoelstellingen	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>De cursist kan</p> <p>de voorraad van het economaat opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt software voor voorraadbeheer – Registreert voorraadgegevens – Berekent de hoeveelheid producten voor de bestelling – Vult een bestelbon in – Contacteert leveranciers – Selecteert en test nieuwe producten uit – Vraagt offertes op 	14	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) – Kennis e-mailcorrespondentie – Kennis van agendabeheer – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van digitaliseringstechnieken – Kennis van dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van klassement- en archiveringsmethodes – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van redactionele normen – Kennis van registratietechnieken – Kennis van snelschrifttechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van voorraadbeheer – Kennis van zakelijk communicatie 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – logistieke voorbereiding vergaderingen – opstellen actiepunten, besluitenlijst – vergadertechnieken – logistieke proces, voorraadkosten, voorspellingen voorraad – indexeren en archiveren <p>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</p> <ul style="list-style-type: none"> – integratie met module digitale vaardigheden voor opstellen en versturen uitnodigingen via mail merge (Word, Excel), Google Forms, aanmaak badges – integratie met module zakelijke administratieve communicatie voor opstellen van vergaderverslagen, ... <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>administratieve ondersteuning bieden bij vergaderingen en evenementen</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Notuleert tijdens vergaderingen – Stelt op basis van notulen een verslag op in functie van de doelgroep – Verzendt verslag aan de deelnemers – Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen – Werkt teksten uit met vakterminologie – Gebruikt de taal die de organisatie vraagt – Gaat vertrouwelijk om met informatie 	7	<ul style="list-style-type: none"> – Kennis van principes van klantvriendelijkheid – Kennis van redactionele normen – Kennis van registratietechnieken – Kennis van snelschrifttechnieken – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van voorraadbeheer – Kennis van zakelijk communicatie 	

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt 	6	–	
professionele dossiers voorbereiden en deze opvolgen (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...) De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) – Zoekt (aanvullende) informatie op – Verzamelt alle nodige documenten – Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit – Brengt dossiers administratief in orde – Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies – Houdt dossiers up to date 	16		

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: STAGE VOOR DE POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER (M ADM 008 - 120 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

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

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

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>professionele dossiers voorbereiden en deze opvolgen (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...)</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...) - Zoekt (aanvullende) informatie op - Verzamelt alle nodige documenten - Werkt het dossier, indien nodig, volgens de instructies uit - Brengt dossiers administratief in orde - Volgt de dossiers, indien nodig, op volgens de instructies - Houdt dossiers up to date 	16	<ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis ergonomische technieken - Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...) - Kennis e-mailcorrespondentie - Kennis van agendabeheer - Kennis van communicatietechnieken - Kennis van digitaliseringstechnieken - Kennis van dossierbeheer - Kennis van kantoorsoftware - Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes - Kennis van principes van klantvriendelijkheid - Kennis van redactionele normen - Kennis van registratietechnieken - Kennis van technieken om nota te nemen - Kennis van zakelijk communicatie 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portfolio met daarin een verslag van de opgedane ervaringen en persoonlijke reflecties verdient tot aanbeveling. - Dossierbeheer - Voorraad - Onkostennota's - Forecast en budgettering <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>documenten en data digitaliseren, verwerken en controleren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer,...) - Scant documenten in - Typt vlot teksten - Voert gegevens in - Verzorgt de lay-out - Slaat digitale data elektronisch op - Neemt een ergonomische houding aan - Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl - Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt - Ondersteunt bij het up-to-date houden van gegevens in databanken volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie 	5		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie – controleert documenten inhoudelijk en taalkundig – Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt 	6		
te verwerken documenten ontvangen, controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht – Neemt de nodige notities over de opdracht – Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket – Maakt de eigen planning op 	4		
de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever verzorgen De cursist <ul style="list-style-type: none"> – Ondersteunt bij het praktisch voorbereiden van evenementen – Maakt een lijst met uit te voeren voorbereidende activiteiten – Maakt afspraken, reservaties – Legt vergaderzalen vast – Reserveert media – Zorgt voor catering – Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten – Stuurt agenda en bijhorende stukken op – Noteert verontschuldiging – Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving 	11		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de bedrijfscultuur, procedures en regels respecteren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Hanteert de huisstijl - Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures - Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur - Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf - Werkt milieubewust 	12		

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

16 MODULE: FRANS VOOR POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER (M ADM 009 - 80 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

16.2 BEGINSITUATIE

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

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

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

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

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>te verwerken documenten ontvangen, controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal ... in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht - Neemt de nodige notities over de opdracht 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Frans: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van communicatietechnieken 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - met bezoekers ook over niet werk relateerde onderwerpen praten om het ijs te breken (small talk) - zeer eenvoudig vraaggesprek in een rollenspel - beschrijvingen van ervaringen en gebeurtenissen in heden, verleden, toekomst - gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk) - correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie. - telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier - aandacht voor netiquette opbrengen - een boodschap kunnen inspreken - namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen - face-to-face communiceren (om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen) - een telefoongesprek voeren (naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen) - berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, (vraag om
<p>documenten en data digitaliseren en verwerken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl in het Frans - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt 	5		
<p>klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt gerichte vragen - Maakt notities - Verstreckt informatie volgens de richtlijnen - Verwijst door naar derden in de organisatie - Handelt steeds klantvriendelijk - Behandelt klachten op een professionele manier - Controleert de ontvangen documenten 	1		

			<p>informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden)</p> <ul style="list-style-type: none"> - de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc. - publiek transport plannen en nemen - zichzelf voorstellen aan anderen - eenvoudige gesprekken voeren over jobgerelateerde onderwerpen (afhankelijk van de opleiding) - eenvoudige teksten lezen over jobgerelateerde onderwerpen - eenvoudige teksten beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen <p>Mogelijkheden tot integratie met andere modules:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. - praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ... - bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate. <p>Voor bijkomende wenken klik hier.</p>
<p>administratieve ondersteuning bieden bij vergaderingen en evenementen in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkt teksten uit met vakterminologie 	7		
<p>de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever verzorgen in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt afspraken, reservaties - Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten - Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving 	11		
<p>verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden organiseren in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...) 	13		
<p>de voorraad van het economaat opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Contacteert leveranciers 	14		

<p>de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren in het Frans</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig 	6		
<p>in het Frans telefonische gesprekken in opdracht voeren</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> – Communiceert efficiënt – Geeft een boodschap door – Noteert telefonische afspraken – Geeft de afspraken door aan de betrokkene – Werkt de agenda van de betrokkene bij – Voert gesprekken in de meest voorkomende situaties op het werk – Hanteert kennis van mondelinge zakelijke communicatie 	BK-0205-3/18		

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

17 MODULE: ENGELS VOOR POLYVALENT ADMINISTRATIEF MEDEWERKER (M ADM 010 - 80 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

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

17.2 BEGINSITUATIE

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

17.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

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

Algemene pedagogisch-didactische wenken:

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

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

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
<p>te verwerken documenten ontvangen, controleren en instructies vragen over de termijn, het aantal ... in het Engels</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht - Neemt de nodige notities over de opdracht - 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van Engels: de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk - Kennis van zakelijk communicatie - Kennis van communicatietechnieken 	<p>Kan aan bod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - met bezoekers ook over niet werk relateerde onderwerpen praten om het ijs te breken (small talk) - zeer eenvoudig vraaggesprek in een rollenspel - beschrijvingen van ervaringen en gebeurtenissen in heden, verleden, toekomst - gepast register (formeel/informeel/vakinhoudelijk) - correcte terminologie om te communiceren over de activiteiten van de organisatie. - telefonische berichten kunnen noteren op een standaardformulier - aandacht voor netiquette opbrengen - een boodschap kunnen inspreken - namen kunnen spellen en gespelde namen begrijpen - face-to-face communiceren (om klanten te ontvangen, door te verwijzen en verder te helpen) - een telefoongesprek voeren (naam noteren, doorverwijzen, doorverbinden, verder helpen, boodschap doorgeven, memo op stellen)
<p>documenten en data digitaliseren en verwerken</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl in het Engels - Gebruikt de taal die de organisatie vraagt 	5		
<p>klanten, leveranciers, bezoekers ontvangen en oriënteren, boodschappen noteren en afspraken maken in het Engels</p> <p>De cursist</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stelt gerichte vragen - Maakt notities - Verstreckt informatie volgens de richtlijnen - Verwijst door naar derden in de organisatie - Handelt steeds klantvriendelijk - Behandelt klachten op een professionele manier - Controleert de ontvangen documenten 	1		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
De cursist kan administratieve ondersteuning bieden bij vergaderingen en evenementen in het Engels De cursist – Werkt teksten uit met vakterminologie	7		<ul style="list-style-type: none"> – berichten schriftelijk doorgeven, antwoorden op eenvoudige mails of brieven, (vraag om informatie, een bestelling, een klacht formuleren of op een klacht antwoorden) – de weg uitleggen zowel buiten als binnen het gebouw naar verschillende afdelingen etc. – publiek transport plannen en nemen – zichzelf voorstellen aan anderen – eenvoudige gesprekken voeren over jobgerelateerde onderwerpen (afhankelijk van de opleiding) – eenvoudige teksten lezen over jobgerelateerde onderwerpen – eenvoudige teksten beluisteren over jobgerelateerde onderwerpen <p>Mogelijkheden tot integratie (met andere modules):</p> <ul style="list-style-type: none"> – sjablonen gebruiken voor aanmaak van documenten voor bedrijfsadministratie. – praktische taalbeheersing te verbeteren door op systematische wijze gebruik te maken van digitale hulpmiddelen zoals spellingscontrole, autocorrect, grammaticacontrole, taalinstellingen, online woordenboeken, ...
de logistieke ondersteuning van vergaderingen en evenementen op vraag van de opdrachtgever verzorgen in het Engels De cursist – Maakt afspraken, reservaties – Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten – Nodigt deelnemers uit en organiseert een mogelijkheid tot inschrijving –	11		
verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden organiseren in het Engels De cursist – Regelt vervoer (chauffeur, taxi,...)	13		
de voorraad van het economaat opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen in het Engels De cursist <input type="checkbox"/> Contacteert leveranciers	14		

Leerplandoelstellingen			Specifieke pedagogisch-didactische wenken
Competenties De cursist kan	Code OP	Te integreren ondersteunende kennis	
de juistheid van de informatie tijdens de invoer controleren en fouten verbeteren in het Engels De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Controleert documenten inhoudelijk en taalkundig - 	6		– bewustmaking van de mogelijkheden, maar ook beperkingen van online vertaaldiensten zoals Google Translate. Voor bijkomende wenken klik hier.
in het Engels telefonische gesprekken in opdracht voeren De cursist <ul style="list-style-type: none"> - Communiceert efficiënt - Geeft een boodschap door - Noteert telefonische afspraken - Geeft de afspraken door aan de betrokkene - Werkt de agenda van de betrokkene bij 	BK-0205-3/18		

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