



Leerplan

OPLEIDING

Meertalig polyvalent bediende

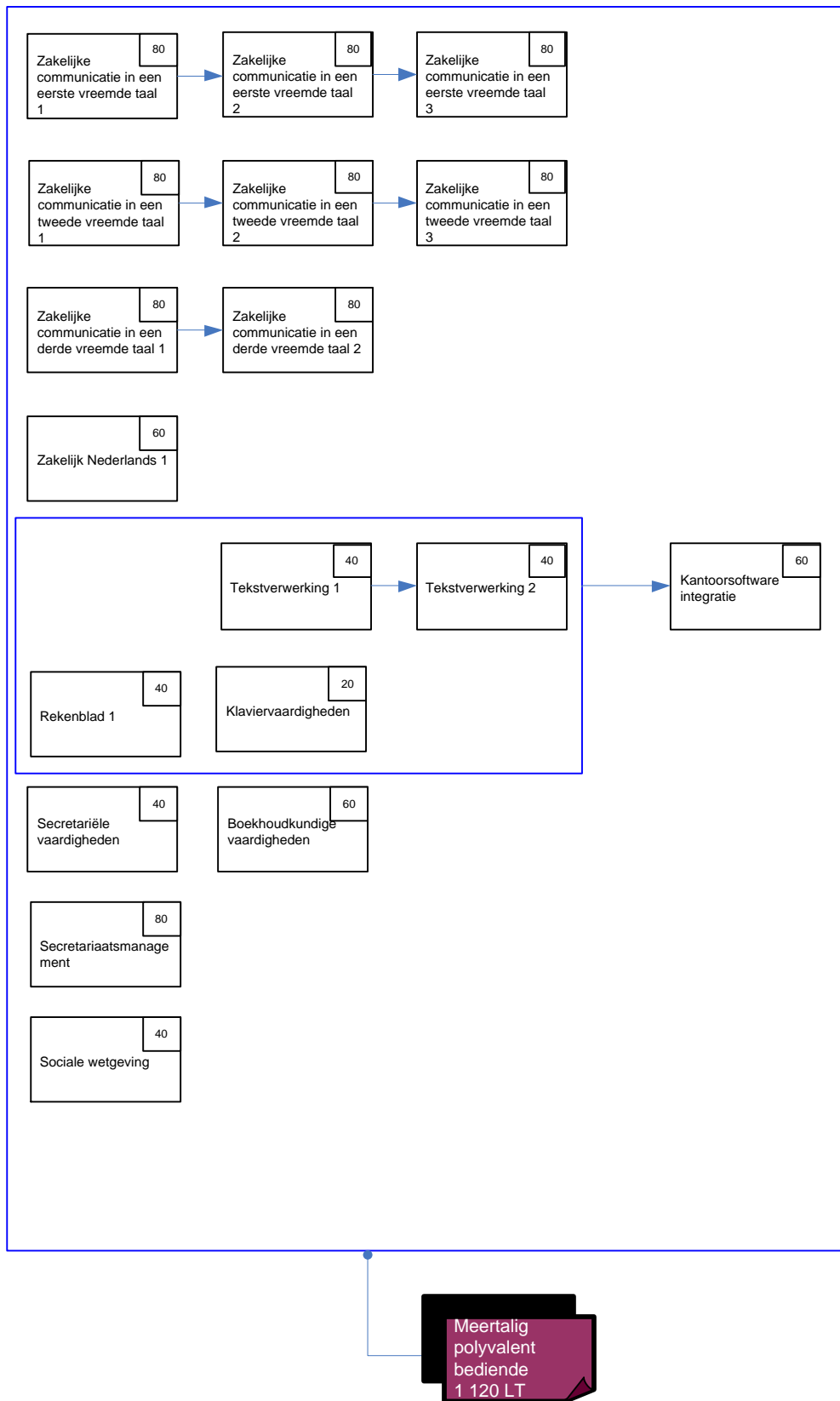
Modulair

Studiegebied
Handel

Goedkeuringscode: 2013/803/6/D

31 januari 2013

STRUCTUURSCHEMA



MODULES

Naam	Code	Lestijden
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	M HA C003	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	M HA C004	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3	M HA 005	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	M HA C006	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	M HA C007	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3	M HA 008	80
Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1	M HA C009	80
Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2	M HA 010	80
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
Klaviervaardigheden	M HA G026	20
Tekstverwerking 1	M IC C822	40
Tekstverwerking 2	M IC C823	40
Rekenblad 1	M IC C827	40
Kantoorsoftware integratie	M HA G017	60
Secretariële vaardigheden	M HA C018	40
Boekhoudkundige vaardigheden	M HA G022	60
Secretariaatsmanagement	M HA 019	80
Sociale wetgeving	M HA 020	40

INHOUDSTAFEL

1	Inleiding	4
2	Beginsituatie	6
3	Algemene doelstellingen van de opleiding	7
4	Minimale materiële vereisten	8
5	Algemene pedagogisch-didactische wenken	9
6	Evaluatie van de cursisten	11
7	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA G 003 – 80 lestijden)	12
8	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004 – 80 lestijden)	15
9	Module: Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3 (M HA 005 – 80 lestijden)	22
10	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006 – 80 lestijden)	32
11	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007 – 80 lestijden)	37
12	Module: Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3 (M HA 008 – 80 lestijden)	44
13	Module: Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1 (M HA C009 – 80 lestijden)	54
14	Module: Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2 (M HA 010 – 80 lestijden)	59
15	Module: Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011 – 60 lestijden)	67
16	Module: Klaviervaardigheden (M HA G026 – 20 lestijden)	73
17	Module: Tekstverwerking 1 (M IC C822 – 40 lestijden)	74
18	Module: Tekstverwerking 2 (M IC C823 – 40 lestijden)	78
19	Module: Rekenblad 1 (M IC C827 – 40 lestijden)	81
20	Module: Kantoorsoftware integratie (M HA G017 – 60 lestijden)	85
21	Module: Secretariële vaardigheden (M HA C018 – 40 lestijden)	87
22	Module: Boekhoudkundige vaardigheden (M HA G022 – 60 lestijden)	92
23	Module: Secretariaatsmanagement (M HA 019 – 80 lestijden)	94
24	Module: Sociale wetgeving (M HA 020 – 40 lestijden)	97
25	Bibliografie	102

1 INLEIDING

De beroepsopleiding **Meertalig polyvalent bediende** hoort thuis in het studiegebied HANDEL. De opleiding is doorstroomgericht. Afgestudeerden kunnen vervolgonderwijs aan of kunnen instappen op de arbeidsmarkt.

Het leerplan is gebaseerd op het door de Vlaamse Regering goedgekeurde opleidingsprofiel Meertalig polyvalent bediende van 1 september 2012.

Het betreft een transversaal of sectoroverschrijdend beroep, dat wil zeggen dat het niet gebonden is aan een specifieke sector maar dat het in alle sectoren kan voorkomen. Het beroep kan dus niet getypeerd worden aan de hand van een specifieke sector of subsector.

De meertalig polyvalent bediende komt voor in bedrijven van elke grootteorde, dus niet alleen in KMO's, maar ook in grotere bedrijven. Daarbij zal de polyvalentie toenemen naarmate het aantal werknemers daalt. Als het gaat om een grote of middelgrote onderneming die verschillende afdelingen telt vinden we de polyvalent bediende ondermeer terug in de administratieve afdeling, in de boekhoudkundige afdeling of in de afdeling personeelszaken.

Naast de kerntaak die door deze afdeling behartigd wordt kan de meertalig polyvalent bediende nog andere administratieve taken uitvoeren. In kleine ondernemingen waar men geen of slechts een paar afdelingen onderscheidt zal de meertalig polyvalent bediende niet specifiek kunnen toegewezen worden aan een afdeling en zal deze in het werk alle taken combineren die anders verdeeld zijn over meerdere afdelingen.

Het is geen sinecure om aan te geven wat nu precies kan worden verstaan onder het beroep van meertalig polyvalent bediende en wat niet. Er bestaan namelijk heel wat aanverwante beroepen die gelijkaardige activiteiten uitvoeren. Anderzijds zal men binnen de beroepsgroep van polyvalent bediende zelf ook heel wat verschillen kunnen aantreffen qua specifieke taken die aan deze persoon worden toevertrouwd; de secretaresse, de telefonist-receptionist, de directiesecretaresse, de commercieel bediende, boekhoudkundig bediende...

De secretaresse: een belangrijk verschil bestaat erin dat een secretaresse soms een meer ondersteunend takenpakket heeft en duidelijk terug te vinden is binnen een afdeling secretariaat waar men alleen of met een aantal medewerkers instaat voor postverdeling, correspondentie, tekstverwerking... Dit beroep zal meestal ook in grotere ondernemingen voorkomen.

Bij de telefonist-receptionist ligt het accent meer op het onthaal van bezoekers en/of klanten en de correcte bediening van de telefoon.

De directiesecretaresse: dit beroep komt eerder voor in grote bedrijven, het betreft dan de rechterhand van de zaakvoerder of de directie. Deze persoon zal niet ingeschakeld worden voor onder meer boekhoudkundige taken. Het gaat om iemand die in grote mate zelfstandig werkt op een hoog niveau.

De commercieel bediende is eveneens een polyvalent inzetbare bediende. Hier gaat het echter specifiek om een bediende die naast de administratieve taken vooral ingeschakeld wordt in de commerciële, verkoopsondersteunende en logistieke taken.

De boekhoudkundig bediende zal in eerste instantie ingeschakeld worden in de ondersteuning van de boekhouding. Hier is het onderscheid met de meertalig polyvalent bediende erg vaag omdat deze laatste vaak ook ingeschakeld wordt in de boekhouding. De meertalig polyvalent bediende kan echter ook nog andere taakgebieden op zich nemen.

Strikte grenzen zijn hier moeilijk te trekken. De administratieve werkzaamheden van de meertalig polyvalent bediende kunnen afhankelijk van de sector, de bedrijfsgrootte en de arbeidsorganisatie enorm variëren.

Het taakgebied van de meertalig polyvalent bediende wordt in de ruime zin opgevat. De nadruk ligt dus op de polyvalentie. Niet alle polyvalent bedienden zullen alle competenties nodig hebben die in

hier aan bod komen. Maar het ligt in de bedoeling een grootste gemene deler voor te stellen waarin er abstractie gemaakt wordt van bedrijfsspecifieke aspecten.

De volgende activiteiten kunnen deel uitmaken van het takenpakket van een meertalig polyvalent bediende:

- het aannemen van binnenkomende telefoons: beantwoorden, informatie geven, doorverbinden...
- het organiseren en beheren van de administratie van het bedrijf of van de afdeling: postverdeling, klassement, briefwisseling, verzendingen...
- het verlenen van administratieve ondersteuning aan anderen: opstellen of opmaken van teksten tabellen, grafieken, input van gegevens in databanken...
- het ondersteunen van verkoop en boekhouding: bestellingen plaatsen, orders verwerken, facturen en creditnota's maken, controle en input van facturen in het boekhoudkundig systeem, verrichten van betalingen, voorbereidingen van btw-opvragingen
- taken m.b.t. personeelsadministratie: beheren van personeelsdossiers, voorbereiding van de loonberekening...
- logistieke taken: planning van vergaderingen, organiseren van evenementen...
- In bepaalde gevallen zal de polyvalent bediende alleen verantwoordelijk zijn voor de hele administratie van de organisatie. Deze persoon moet dus in staat zijn de taken zelfstandig uit te voeren.

2 BEGINSITUATIE

Naast de decretale toelatingsvoorwaarden voor het volwassenenonderwijs zijn er geen bijkomende instapvoorwaarden. Toch kunnen volgende aanbevelingen gemaakt worden om de kans tot slagen in deze modules te verhogen:

- De cursist heeft een basiskennis van het Nederlands zodat de cursisten goed met elkaar kunnen communiceren.
- De cursist heeft een aantal rekenkunde vaardigheden met o.a. ook percentberekening en regel van drie.
- De cursist beschikt over een aantal basisvaardigheden in verband met het computergebruik o.a. omdat de cursisten tijdens hun opleiding veel kunnen/moeten opzoeken op het internet.

Met de cursist kunnen voor- of neventrajecten worden afgesproken om deze vaardigheden te verwerven.

3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

Deze opleiding leidt tot het certificaat Meertalig polyvalent bediende.

Na de opleiding kan de cursist:

- in het Nederlands en in drie moderne vreemde talen in een zakelijke context omgaan, communiceren en een correspondentie verzorgen;
- vlot en geïntegreerd met ICT binnen bedrijfsgerichte toepassingen werken;
- administratieve ondersteuning van aankoop en verkoop bieden;
- administratieve en logistieke secretariële taken uitvoeren;
- de basisprincipes van de sociale wetgeving toelichten en toepassen;
- zijn eigen werkzaamheden organiseren.

3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod.

Code	Sleutelvaardigheid	Verklaring
SV02	ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.
SV06	CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).
SV08	DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.
SV 10	EEN WERKPLAN KUNNEN MAKEN	In staat zijn om op systematische wijze te beslissen welke stappen men bij de uitvoering van een taak zal zetten.
SV12	FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.
SV17	KWALITEITSBEWUSTZIJN	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.
SV21	OMGAAN MET STRESS	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).
SV23	PROBLEMEN ONDERKENNEN EN OPLOSSEN	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.
SV 31	VERANTWOORDELIJKHEIDSZIN	Aandacht hebben voor de consequenties van een taak en beslissingen nemen op basis van mogelijke consequenties ervan.
SV32	ZELFSTANDIGHEID	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.
SV34	ZIN VOOR INITIATIEF	In staat zijn om problemen en taken aan te pakken zonder dat het gevraagd wordt of de omstandigheden ertoe dwingen.

4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN

- Een voldoende groot klaslokaal waarin samenwerken in groep mogelijk is.
- Een luchtig lokaal met voldoende verlichting.
- Ruime tafels en voldoende comfortabele stoelen.
- Voldoende modern ICT-materiaal.
- Adequate en actuele software.
- Voldoende modern projectiemateriaal.
- Overzichtelijk en actueel cursusmateriaal.

5 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Aanbieders van verschillende opleidingen in de handelssector zullen opmerken dat bepaalde modules gemeenschappelijk zijn over de diverse opleidingen. Dat is onder meer het geval voor de taalmodules, enkele ICT-modules en enkele modules in de secretariaats sfeer.

Dat was ook een vooropgesteld plan: hierdoor kan er immers een duidelijk vrijstellingsbeleid uitgewerkt worden.

Het ligt echter wel in de bedoeling om deze modules te “kleuren” naar de opleiding: de contexten in de diverse opleidingen verschillen immers beduidend van elkaar, en dus moeten de inhoud en ook rekening houden met deze contexten. Dit vereist dan wel een moeilijke maar best haalbare differentiatie, wanneer groepen uit diverse opleidingen samen gezet worden.

De moderne onderwijsmethodes indachtig moet getracht worden om het competentiegericht onderwijs een kans te geven. Dit betekent dat de praktijkgerichtheid van de opleiding centraal moet staan. Lou-ter doceren biedt weinig meerwaarde; veelvuldige toepassingen en casussen daarentegen verhogen significant het leereffect.

Het organiseren van stages in bedrijven, het uitnodigen van sprekers met heel wat ervaring uit de praktijk, het uitwerken van realiteitsvolle casussen en het inzetten van actieve werkvormen bieden een gevoelige meerwaarde.

De realiteitsgerichte aanpak wordt sterkt ondersteund door ICT. Bij elk leerplan staat een uitgebreide internet-bibliografie, zodat de leraar belangrijke en significante websites aangereikt krijgt. Het laten opzoeken van relevante informatie in functie van een gesteld probleem krijgt hierbij de voorkeur boven het blindelings laten memoriseren van steeds aan verandering onderhevige informatie.

Voor dit leerplan kan dit, zuiver ter illustratie en zeker niet limitatief, op de volgende manieren gebeuren:

- Zoeken, verwerken en bewaren van informatie
 - Voor het opzoeken van actuele informatie over wettelijke en andere voorschriften kunnen de cursisten gebruik maken van het internet.
 - Voor het opstellen van verslagen kan gebruik gemaakt worden van een tekstverwerker.
- Communiceren van informatie
 - De cursisten moeten in het kader van het rapporteren over hun werkzaamheden in geval van bijvoorbeeld zelfstudie of Begeleid Zelfstandig Leren (BZL) beroep doen op de moderne communicatietechnieken zoals e-mail. Hierbij ook gebruik makend van documenten die vervaardigd zijn met behulp van een tekstverwerker of presentatiepakket.
- Oefenen met behulp van ICT
 - Voor het maken van virtuele simulaties kunnen de cursisten gebruik maken van specifieke software: *Exact online* voor boekhouden, *FVISEM* voor het simuleren van een kantooromgeving, taks-on-web voor personenbelasting, enz...
- Creatief vormgeven met behulp van ICT
 - In geval van het rapporteren is het van groot belang dat die documenten op een ordelijke en overzichtelijke wijze worden opgesteld. Uiteraard kunnen de cursisten hiervoor gebruik te maken van een tekstverwerker, een rekenblad, een presentatiepakket.
 - Het rapporteren kan ook uitmonden in het voorstellen van informatie aan de medecursisten met behulp van een presentatiepakket.
 - Het is aangewezen dat de cursisten bij het toelichten ook gebruik kunnen maken van moderne media zoals een overheadprojector.
- Zelfstandig leren met behulp van ICT

- Voor het opzoeken van gegevens, het maken van berekeningen... kunnen de cursisten soms beroep doen op ondersteunende programma's van financiële instellingen, beroepsorganisaties...

Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen, leerinhouden, specifieke pedagogisch-didactische wenken en sleutelvaardigheden

Het leerplan bestaat uit 3 kolommen die als volgt moet gepercipieerd worden:

- In de linkerkolom staan de leerplandoelstellingen gebaseerd op de **basiscompetenties** zoals die voorgeschreven werden in het opleidingsprofiel. Die leerplandoelstellingen bepalen derhalve de kennis, vaardigheden en attitudes die door de cursisten moeten worden bereikt .
- In de middenkolom staan de **leerinhouden**, die aanduiden op welke wijze de leerplandoelstellingen moeten bereikt worden: wat moet er gekend zijn? Wat hier voorgeschreven wordt moet dan ook behandeld en geëvalueerd worden.
- De rechterkolom 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.

De **sleutelvaardigheden** die bij elk leerplan toegevoegd worden zijn attitudes die bij de cursist moeten nagestreefd worden tijdens het leerproces. Er moet daarbij niet bewezen worden dat deze sleutelvaardigheden effectief werden verworven, maar wel dat er inspanningen werden geleverd om ze te verwerven. De sleutelvaardigheden werden in de leerplannen verkaveld over de verschillende modules. Bij elke module wordt aangegeven welke sleutelvaardigheden er minimum in de module moeten nagestreefd worden.

6 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

Het leerplan voorziet niet in concrete opdrachten. Opgaven moeten opgesteld worden in functie van de te bereiken doelstellingen, de beschikbare tijd en het voorhanden zijnde materiaal en materieel.

Elke doelstelling van het leerplan moet ten minste één keer geëvalueerd worden. Als alle cursisten alle opgaven uitgevoerd hebben en alle criteria geëvalueerd werden, is het duidelijk of de doelstellingen bereikt werden.

Wanneer de cursisten een werkstuk vervaardigen of een opdracht uitvoeren, krijgt elk aspect hiervan de aandacht.

Binnen de doe-activiteiten zijn een aantal factoren te onderscheiden:

- cognitieve factoren: bijv. inzicht, argumentatie, ideeën, technische kennis;
- psycho-motorische vaardigheden: bijv. juiste weergave van verhoudingen, gebruik van materialen, oog-handcoördinatie, evenwicht;
- werkmethode en attitudes: bijv. werken binnen vooropgestelde limieten, thema's, tijd, aantallen en formaten; orde en netheid, afwerking, presentatie, inzet, organisatie, sociale omgang, veiligheidsbewustzijn, verantwoordelijkheidsgevoel, nauwkeurigheid, zelfstandigheid;
- beoordelingsvermogen.

Er kan ook op verschillende momenten worden geëvalueerd: tijdens het opstellen van een bewerkingsvolgorde, tijdens of na een bewerking of na een afwerking. Duidelijke afspraken met de cursisten zijn hierbij noodzakelijk. Indien deze openheid er niet is, ontstaan betwistingen en blijft zelfevaluatie uit.

Evaluatie van PV Praktijk is een oordeel over:

- een proces: evaluatie van de vorderingen en attitudes op geregelde tijdstippen en bij momentopnames tijdens de realisatie of dienstverlening;
- een product: evaluatie van het product of de gepresteerde dienst.

Een zinvolle opdracht werkt een zinvolle evaluatie in de hand. Stimuleer de cursisten door positieve appreciatie, maar wijs op fouten en tekortkomingen. Tussentijdse evaluaties en de evolutie van de cursist zijn van groot belang voor de eindevaluatie.

Maak duidelijke afspraken met de cursist, zo wordt het werk voor iedereen eenvoudiger. Leg bij elke opdracht uit op welke aspecten de nadruk ligt. De cursist ontwikkelt zo het vermogen om het eigen werk te evalueren. Een vereiste eigenschap van elke volwassene in zijn arbeid is immers zelfevaluatie.

7 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 1 (M HA G 003 – 80 LESTIJDEN)

7.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

7.2 BEGINSITUATIE

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

7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	BC 005	Eenvoudige korte teksten schrijven Details invullen op standaardformulieren	Voorbeelden: (nog uit te werken) <ul style="list-style-type: none"> • katebelletjes • memo's • personalia • e-mailberichten Voorbeelden: (nog uit te werken) <ul style="list-style-type: none"> • persoonsgegevens op standaardformulier
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	BC 007	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of collega: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. Eenvoudige sociale gesprekken	<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje • identiteitsbewijs • plattegrond van het bedrijf • bezoekersfiche Het is de bedoeling om een gesprek

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Zichzelf voorstellen • Vragen om te herhalen • Vragen om langzamer te spreken • Afscheid nemen 	gaande te houden en interesse te tonen.
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 006	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een eenvoudig gesprek voeren • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	<ul style="list-style-type: none"> • eenvoudige informatie ontvangen en doorgeven (afwezigheid, vertraging,...) Internationaal alfabet

7.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

8 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 2 (M HA C004 – 80 LESTIJDEN)

8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

8.2 BEGINSITUATIE

De cursist heeft de basiscompetenties van de module "Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1" verworven.

8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	BC 005	Eenvoudige zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none">• Soorten herkennen• Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen	Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none">• prijsaanvraag,• begeleidende brief bij offerte,• bestelbrief,• klachtenbrief,• herinneringsbrief,• uitnodiging,• begeleidende brief bij factuur,• gelegenhedscorrespondentie (jubileum, opening nieuw filiaal etc), ...• specifieke documenten die in het bedrijfsleven gebruikt worden invullen bv. koerierdocumenten, expeditiedocumenten,• uittreksel agenda• memo• telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier• faxberichten• ...

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • een sjabloon of formulier gebruiken voor het typwerk
		<ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief, • Service gerichte aanpak, • Leesbaar en modern, • Dynamisch en directe stijl, • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sollicitatiebrief (U)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Een spontane sollicitatiebrief</i> • <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i> • <i>Een curriculum Vitae</i>
		Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	BC 007	Kennismaking en onthaal	

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
		<p>Een bezoeker of delegatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. 	<p><u>Suggesties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; • zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; • een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; • stadsplattegrond, metroplattegrond • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega. <p><u>Documenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			Belang hechten aan: <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit.
		Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden.
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 006	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken • Reserveren 	leren (telefonisch, per mail); <ul style="list-style-type: none"> • de werking van kantoorvoorzieningen; • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.

8.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

9 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 3 (M HA 005 – 80 LESTIJDEN)

9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module **Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau B1 (Threshold) van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in overeenstemming met het niveau **Threshold** van het Europees referentiekader, dit echter in een zakelijke context.

Spreekvaardigheid

De cursist kan de meeste situaties aan die zich kunnen voordoen tijdens een reis in een gebied waar de betreffende taal wordt gesproken. Hij kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn of zijn persoonlijke belangstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijkse leven (bijvoorbeeld familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen).

Luistervaardigheid

De cursist begrijpt de hoofdpunten wanneer in duidelijk uitgesproken standaarddialect wordt gesproken over vertrouwde zaken die hij regelmatig tegenkomt op zijn werk, vrije tijd enz. Hij kan de hoofdpunten van veel radio- of tv-programma's over actuele zaken of over onderwerpen van persoonlijk of beroepsmatig belang begrijpen, wanneer er betrekkelijk langzaam en duidelijk gesproken wordt.

Leesvaardigheid

De cursist kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoofdfrequente, alledaagse of aan zijn werk relateerde taal. Hij kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Hij kan persoonlijke brieven schrijven waarin hij zijn ervaringen en indrukken beschrijft.

9.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module '*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2*' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
vlot communiceren in een eerste vreemde taal (Frans/Engels), zowel receptief als productief, op het niveau B1-Threshold in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.	BC 001	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> • Per telefoon • Per e-mail / zakelijke brief • Face to face • Sociale media 	<u>Mogelijke onderwerpen:</u> gebruik van sociale media in en door bedrijven, bedrijfscultuur, dress code, quota, ethiek, team building, stress en werkdruk,... <ul style="list-style-type: none"> • Telefoon-etiquette: hoe correct een oproep beantwoorden? • Een bericht op een antwoordapparaat begrijpen en inspreken • Een professionele e-mail schrijven: taalregister aanpassen aan de context (nieuwe klanten, collega's, ...) • Een elektronisch adres begrijpen en dicteren • Zichzelf en iemand anders voorstellen: naam, functie • Een product voorstellen • SMS taal begrijpen en toepassen • Bestellen via internet: producten opzoeken en zichzelf registreren

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i></p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
<p>aangekondigde en niet-aangekondigde bezoekers volgens de geldende regels van de etiquette en volgens de huisstijl welkom heten, aankondigen en doorverwijzen.</p> <p>actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.</p> <p>de procedures toepassen om bezoekers te registreren en door te verwijzen op basis van het bedrijfsorganogram.</p>	<p>BC 004</p> <p>BC 017</p> <p>BC 024</p>	<p>Kennismaking en onthaal</p> <p>Een bezoeker of delegatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren of de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de planning van de dag uitleggen; • eigen bedrijf / departement voorstellen 	<p><u>Suggesties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten bekijken en beoordelen voorbeelden van goed versus bad practice – fragmenten uit Fawlty Towers, Hotel Babylon, enz. • Een bedrijfsbezoek: hoe gebeurt het onthaal en de ontvangst van klanten in de echte praktijk? <ul style="list-style-type: none"> ○ Vragen naar naam, met wie en hoe laat men een afspraak heeft ○ Een kort gesprek aanknopen: koffie aanbieden, verloop van de reis, ... ○ Gebruik van opsomningswoorden. ○ Wijzigingen in de planning communiceren ○ Een rondleiding geven in een bedrijf: de verschillende departementen bezoeken • De cursisten bestuderen de culturele verschillen i.v.m. business etiquette en protocol: de vergelijking maken tussen bijvoorbeeld België en

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<p>Japan (en eventueel integreren in een rollenspel (een gast ontvangen, uitwisselen van business cards, enz. volgens de regels in België versus Japan, bijvoorbeeld)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten kunnen een organisation chart of bedrijfsorganogram lezen en op basis hiervan gasten/klanten doorverwijzen (welke afdeling is verantwoordelijk voor welke taken), functiebeschrijvingen, enz. • De cursisten kunnen de weg vragen en wijzen
<p>de telefoon aannemen, doorverbinden en gesprekken volgens procedure afhandelen.</p> <p>actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.</p> <p>de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen.</p> <p>efficiënt telefonische gesprekken voeren met het oog op het verstrekken en inwinnen van informatie en het maken van afspraken.</p>	<p>BC019</p> <p>BC017</p> <p>BC 022</p> <p>BC 018</p>	<p>Telefonische contacten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Een ongewenste oproeper correct informeren en doorverwijzen • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken, aanpassen en annuleren. • Reserveren • Een klacht formuleren 	<p><u>Didactische aanpak</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten beluisteren en beoordelen voorbeelden van good versus bad practice. • De cursisten plannen een telefonische oproep (op basis van bouwstenen, prompts) en schrijven deze eventueel op voorhand uit • De cursisten vervolledigen een dialoog (op basis van

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch- didactische wenken</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Een klacht aanhoren en behandelen 	<p>een beluisterd gesprek)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspel tijdens het telefoneren: cursisten met hun rug tegen elkaar laten zitten, zodat het visuele element tijdens het telefoneren wegvalt. • Gebruik maken van bijv. Skype (voordelen: gesprekssituatie verloopt authentieker, gesprekken kunnen opgenomen en opnieuw beluisterd worden – handig voor allerlei soorten evaluatie (zelf-, peer-, leerkrachtenevaluatie) • De cursisten passen de telefoon-etiquette toe: hoe correct een oproep beantwoorden? <p><u>Concrete suggesties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten stellen zelf een begrippenlijst op (of vullen een bestaande lijst aan) met mogelijke manieren om een oproep te beantwoorden, gesprekken af

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
			te sluiten, enz. <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten reserveren (per telefoon) een hotel / restaurant (rollenspel) • De cursisten plaatsen (telefonisch) een bestelling • De cursisten vullen een bestelformulier in op basis van (gevoerd/beluisterd) telefoongesprek • De cursisten kunnen namen spellen (alfabet, internationale afspraken), telefoonnummers, websites, bedragen e.a. correct doorgeven • De cursisten kunnen een bericht op een antwoordapparaat begrijpen en inspreken • De cursisten kunnen vragen wanneer iemand beschikbaar is • De cursisten kunnen mededelen dat iemand (niet) beschikbaar is

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • De cursisten kunnen bellen naar dienst-na-verkoop, een probleem uitleggen, oplossingen voorstellen en een klant geruststellen (bijv. bij laattijdige levering, onvoldoende voorraad ...)
brieven, berichten en documenten opstellen, opmaken en corrigeren volgens geldende normen. de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen. een huisstijl en bestaande sjablonen in de correspondentiepraktijk toepassen.	BC 020 BC 022 BC 023	Zakelijke documenten Zakelijke documenten (brieven / e-mails) lezen en opstellen aan de hand van een sjabloon en/of bouwstenen: <ul style="list-style-type: none"> • Inlichting • Antwoord op de inlichting • Offerte • Bestelling • Aanmaningen tot betaling • Klachtenbrieven • Klachtenbehandeling • CV • Sollicitatiebrief • Gelegenheidscorrespondentie 	<ul style="list-style-type: none"> • De cursisten gebruiken bouwstenen en passen vaste afspraken m.b.t. opmaak consequent toe. • De cursisten kunnen de verschillen aanduiden tussen de meest courante internationale conventies • De cursisten beoordelen voorbeelden van good versus bad practice volgens de gehanteerde afspraken en corrigeren deze indien nodig • De cursisten kennen het verschil tussen een formeel en informeel register: de cursisten herschrijven een informele brief als formele

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<p>brief, of corrigeren de fouten tegen het register</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gelegenheidscorrespondentie: bijvoorbeeld: uitnodigingen, reacties op uitnodigingen, dankbrief, felicitatiebrieven condoleancebrieven, ... • De cursisten stellen een portfolio samen met hierin de verschillende brieven/e-mails in een handelstransactie. • Uitgebreid rollenspel waarbij cursisten naar elkaar brieven en e-mails schrijven en elkaars brieven beantwoorden (bijvoorbeeld briefwisseling tussen drie fictieve bedrijven) en waarbij een volledige handelstransactie doorlopen wordt. • Fouten terugvinden en aanpassen in bestaande brieven <p>Aanbrengen thematische woordenschat gelinkt aan:</p>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende soorten zakelijke documenten • Kantoorinrichting, en -benodigdheden • Structuur van een onderneming • Internationale handel, (kunnen hanteren in de briefwisseling) • Koop en verkoop • Klachten en aanmaningen
de kern van telefonische berichten volgens de huisstijl noteren en deze aan de betrokken persoon doorgeven.	BC 021	Telefoonmemo <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen op basis van een beluisterd telefoongesprek • Ontwerpen 	Naam, firma, telefoonnummer en boodschap van de oproeper kort en krachtig noteren.

9.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
KWALITEITSBEWUSTZIJN	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17

PROBLEMEN ONDERKENNEN EN OPLOSSEN	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.	SV23
ZELFSTANDIGHEID	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32

10 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL 1 (M HA C006 – 80 LESTIJDEN)

10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een tweede moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

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, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	BC 009	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none">• begroeten;• verwelkomen;• vragen zich te identificeren;• doorverwijzen;• vragen om te wachten;• informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is;• de weg wijzen.	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none">• informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf;• zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven;• zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen;• een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling, vragen naar het verloop van de reis of het bezoek;• stadsplattegrond, metroplattegrond• uurregelingen;• folders, brochures, evenementenkalender en catalogi;• informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz...• trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche. Belang hechten aan: <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit.
		Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken en noteren 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen; • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden;
in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 008	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken en noteren • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • de werking van kantoorvoorzieningen; • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.

10.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

11 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL 2 (M HA C007 – 80 LES-TIJDEN)

11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module **Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

11.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module *Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1* of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	BC 010	Eenvoudige zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none"> • Soorten herkennen • Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen 	<u>Bijvoorbeeld:</u> <ul style="list-style-type: none"> • prijsaanvraag, • begeleidende brief bij offerte, • bestelbrief, • klachtenbrief, • herinneringsbrief, • uitnodiging, • begeleidende brief bij factuur, • gelegenhedscorrespondentie (jubileum, opening nieuw filiaal etc), ... • specifieke documenten die in het bedrijfsleven gebruikt worden invullen bv. koerierdocumenten, expeditiedocumenten, • uittreksel agenda • memo • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier • faxberichten • ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • een sjabloon of formulier gebruiken

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			voor het typwerk
		<ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief, • Service gerichte aanpak, • Leesbaar en modern, • Dynamisch en directe stijl, • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sollicitatiebrief (U)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Een spontane sollicitatiebrief</i> • <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i> • <i>Een curriculum Vitae</i>
		Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	BC 009	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. 	<p>functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf;</p> <ul style="list-style-type: none"> • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; • zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; • een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling, vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; • stadsplattegrond, metroplattegrond • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega. <p><u>Documenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche. <p>Belang hechten aan:</p>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit.
		Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden.
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 008	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • de werking van kantoorvoorzieningen;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.

11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

12 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEEDE VREEMDE TAAL 3 (M HA 008 – 80 LESTIJDEN)

12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module **Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau B1 (Threshold) van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in overeenstemming met het niveau **Threshold** van het Europees referentiekader, dit echter in een zakelijke context.

Spreekvaardigheid

De cursist kan de meeste situaties aan die zich kunnen voordoen tijdens een reis in een gebied waar de betreffende taal wordt gesproken. Hij kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn of zijn persoonlijke belangstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijkse leven (bijvoorbeeld familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen).

Luistervaardigheid

De cursist begrijpt de hoofdpunten wanneer in duidelijk uitgesproken standaarddialect wordt gesproken over vertrouwde zaken die hij regelmatig tegenkomt op zijn werk, vrije tijd enz. Hij kan de hoofdpunten van veel radio- of tv-programma's over actuele zaken of over onderwerpen van persoonlijk of beroepsmatig belang begrijpen, wanneer er betrekkelijk langzaam en duidelijk gesproken wordt.

Leesvaardigheid

De cursist kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan zijn werk relateerde taal. Hij kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Hij kan persoonlijke brieven schrijven waarin hij zijn ervaringen en indrukken beschrijft.

12.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module '*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2*' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
vlot communiceren in een tweede vreemde taal (Frans/Engels), zowel receptief als productief, op het niveau B1-Threshold in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.	BC 002	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> • Per telefoon • Per e-mail / zakelijke brief • Face to face • Sociale media 	<u>Mogelijke onderwerpen:</u> gebruik van sociale media in en door bedrijven, bedrijfscultuur, dress code, quota, ethiek, team building, stress en werkdruk,... <ul style="list-style-type: none"> • Telefoon-etiquette: hoe correct een oproep beantwoorden? • Een bericht op een antwoordapparaat begrijpen en inspreken • Een professionele e-mail schrijven: taalregister aanpassen aan de context (nieuwe klanten, collega's, ...) • Een elektronisch adres begrijpen en dicteren • Zichzelf en iemand anders voorstellen: naam, functie • Een product voorstellen • SMS taal begrijpen en toepassen • Bestellen via internet: producten opzoeken en zichzelf registreren

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
<p>aangekondigde en niet-aangekondigde bezoekers volgens de geldende regels van de etiquette en volgens de huisstijl welkom heten, aankondigen en doorverwijzen.</p> <p>actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.</p> <p>de procedures toepassen om bezoekers te registreren en door te verwijzen op basis van het bedrijfsorganogram.</p>	<p>BC 004</p> <p>BC 017</p> <p>BC 024</p>	<p>Kennismaking en onthaal</p> <p>Een bezoeker of delegatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren of de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de planning van de dag uitleggen; • eigen bedrijf / departement voorstellen 	<p><u>Suggesties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten bekijken en beoordelen voorbeelden van goed versus bad practice – fragmenten uit Fawltly Towers, Hotel Babylon, enz. • Een bedrijfsbezoek: hoe gebeurt het onthaal en de ontvangst van klanten in de echte praktijk? <ul style="list-style-type: none"> ○ Vragen naar naam, met wie en hoe laat men een afspraak heeft ○ Kort gesprek aanknopen: koffie aanbieden, verloop van de reis, ... ○ Gebruik van opsommingswoorden. ○ Wijzigingen in de planning communiceren ○ Een rondleiding geven in een bedrijf: de verschillende departementen bezoeken • De cursisten bestuderen de culturele verschillen i.v.m. business etiquette en protocol: de vergelijking maken tussen bijvoorbeeld België en Japan (en eventueel integre-

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i></p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
			<p>ren in een rollenspel (een gast ontvangen, uitwisselen van business cards, enz. volgens de regels in België versus Japan, bijvoorbeeld)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten kunnen een organisation chart of bedrijfsorganogram lezen en op basis hiervan gasten/klanten doorverwijzen (welke afdeling is verantwoordelijk voor welke taken), functiebeschrijvingen, enz. • De cursisten kunnen de weg vragen en wijzen
<p>de telefoon aannemen, doorverbinden en gesprekken volgens procedure afhandelen.</p> <p>actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.</p> <p>de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen.</p> <p>efficiënt telefonische gesprekken voeren met het oog op het verstrekken en inwinnen van informatie en het maken van afspraken.</p>	<p>BC019</p> <p>BC017</p> <p>BC 022</p> <p>BC 018</p>	<p>Telefonische contacten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Een ongewenste oproeper correct informeren en doorverwijzen • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken, aanpassen en annuleren. • Reserveren • Een klacht formuleren 	<p><u>Didactische aanpak</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten beluisteren en beoordelen voorbeelden van good versus bad practice. • De cursisten plannen een telefonische oproep (op basis van bouwstenen, prompts) en schrijven deze eventueel op voorhand uit • De cursisten vervolledigen een dialoog (op basis van een beluisterd gesprek) • Rollenspel tijdens het tele-

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Een klacht aanhoren en behandelen 	<p>foneren: cursisten met hun rug tegen elkaar laten zitten, zodat het visuele element tijdens het telefoneren wegvalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik maken van bijv. Skype (voordelen: gespreksituatie verloopt authentieker, gesprekken kunnen opgenomen en opnieuw beluisterd worden – handig voor allerlei soorten evaluatie (zelf-, peer-, leerkrachtenevaluatie) • De cursisten passen de telefoon-etiquette toe: hoe correct een oproep beantwoorden? <p><u>Concrete suggesties</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten stellen zelf een begrippenlijst op (of vullen een bestaande lijst aan) met mogelijke manieren om een oproep te beantwoorden, gesprekken af te sluiten, enz. • De cursisten reserveren

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<p>(per telefoon) een hotel / restaurant (rollenspel)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De cursisten plaatsen (telefonisch) een bestelling • De cursisten vullen een bestelformulier in op basis van (gevoerd/beluisterd) telefoongesprek • De cursisten kunnen namen spellen (alfabet, internationale afspraken), telefoonnummers, websites, bedragen e.a. correct doorgeven • De cursisten kunnen een bericht op een antwoordapparaat begrijpen en inspreken • De cursisten kunnen vragen wanneer iemand beschikbaar is • De cursisten kunnen meedelen dat iemand (niet) beschikbaar is • De cursisten kunnen bellen naar dienst-na-verkoop,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			een probleem uitleggen, oplossingen voorstellen en een klant geruststellen (bijv. bij laattijdige levering, onvoldoende voorraad ...
brieven, berichten en documenten opstellen, opmaken en corrigeren volgens geldende normen. de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen. een huisstijl en bestaande sjablonen in de correspondentiepraktijk toepassen.	BC 020 BC 022 BC 023	Zakelijke documenten Zakelijke documenten (brieven / e-mails) lezen en opstellen aan de hand van een sjabloon en/of bouwstenen: <ul style="list-style-type: none"> • Inlichting • Antwoord op de inlichting • Offerte • Bestelling • Aanmaningen tot betaling • Klachtenbrieven • Klachtenbehandeling • CV • Sollicitatiebrief • Gelegenheidscorrespondentie 	<ul style="list-style-type: none"> • De cursisten gebruiken bouwstenen en passen vaste afspraken m.b.t. opmaak consequent toe. • De cursisten kunnen de verschillen aanduiden tussen de meest courante internationale conventies • De cursisten beoordelen voorbeelden van goed versus bad practice volgens de gehanteerde afspraken en corrigeren deze indien nodig • De cursisten kennen het verschil tussen een formeel en informeel register: de cursisten herschrijven een informele brief als formele brief, of corrigeren de fouten tegen het register

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • Gelegenheidscorrespondentie: bijvoorbeeld: uitnodigingen, reacties op uitnodigingen, dankbrief, felicitatiebrieven condoleancebrieven, ... • De cursisten stellen een portfolio samen met hierin de verschillende brieven/e-mails in een handelstransactie. • Uitbreid rollenspel waarbij cursisten naar elkaar brieven en e-mails schrijven en elkaars brieven beantwoorden (bijvoorbeeld briefwisseling tussen drie fictieve bedrijven) en waarbij een volledige handelstransactie doorlopen wordt. • Fouten terugvinden en aanpassen in bestaande brieven <p>Aanbrengen thematische woordenschat gelinkt aan:</p>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende soorten zakelijke documenten • Kantoorinrichting, en -benodigdheden • Structuur van een onderneming • Internationale handel, (kunnen hanteren in de briefwisseling) • Koop en verkoop • Klachten en aanmaningen
de kern van telefonische berichten volgens de huisstijl noteren en deze aan de betrokken persoon doorgeven.	BC 021	Telefoonmemo <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen op basis van een beluisterd telefoongesprek • Ontwerpen 	Naam, firma, telefoonnummer en boodschap van de oproeper kort en krachtig noteren.

12.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
KWALITEITSBEWUSTZIJN	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17
PROBLEMEN ONDERKENNEN EN OPLOSSEN	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.	SV23
ZELFSTANDIGHEID	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32

13 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN DERDE VREEMDE TAAL 1 (M HA C009 – 80 LESTIJDEN)

13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module **Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een derde moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

13.2 BEGINSITUATIE

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

13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.	BC 012	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; • de weg wijzen. 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; • zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; • een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; • stadsplattegrond, metroplattegrond • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega.

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<u>Documenten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche. <p>Belang hechten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit.
		Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken en noteren 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen; • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden;
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 011	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken en noteren • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • de werking van kantoorvoorzieningen; • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.

13.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

14 MODULE: ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN DERDE VREEMDE TAAL 2 (M HA 010 – 80 LESTIJDEN)

14.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module **Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid

De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

14.2 BEGINSITUATIE

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module '*Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1*' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

14.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
communiceren in een derde vreemde taal, zowel receptief als productief, op het niveau A1-breakthrough, in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.	BC 003	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> • Per telefoon • Per e-mail / zakelijke brief • Face to face 	Mogelijke onderwerpen op het voorziene niveau A2. <ul style="list-style-type: none"> • Telefoon-etiquette: hoe correct een oproep beantwoorden? • Een bericht op een antwoordapparaat begrijpen en inspreken • Een professionele e-mail schrijven: taalregister aanpassen aan de context (nieuwe klanten, collega's, ...) • Een elektronisch adres begrijpen en dicteren • Zichzelf en iemand anders voorstellen: naam, functie • Bestellen via internet: producten opzoeken en zichzelf registreren
een standaardcorrespondentie in een derde moderne vreemde taal verzorgen.	BC 013	Eenvoudige zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none"> • Soorten herkennen • Aan de hand van bouwstenen eenvoudige zakelijke documenten samenstellen 	<u>Bijvoorbeeld:</u> <ul style="list-style-type: none"> • prijsaanvraag, • begeleidende brief bij offerte,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • bestelbrief, • klachtenbrief, • herinneringsbrief, • uitnodiging, • begeleidende brief bij factuur, • gelegenhedscorrespondentie (jubileum, opening nieuw filiaal etc), ... • specifieke documenten die in het bedrijfsleven gebruikt worden invullen bv. koe-rierdocumenten, expeditie-documenten, • uittreksel agenda • memo • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier • faxberichten • ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • een sjabloon of formulier gebruiken voor het typewerk
		<ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief, • Service gerichte aanpak, • Leesbaar en modern,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • Dynamisch en directe stijl, • Positieve toon ook voor onaangenaam nieuws
		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sollicitatiebrief (uitbreiding)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Een spontane sollicitatiebrief</i> • <i>Een sollicitatiebrief naar een advertentie</i> • <i>Een curriculum Vitae</i>
		Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette
face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.	BC 012	Kennismaking en onthaal Een bezoeker of delegatie: <ul style="list-style-type: none"> • begroeten; • verwelkomen; • vragen zich te identificeren; • doorverwijzen; • vragen om te wachten; • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is; 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; • zich voorstellen aan de balie en

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • de weg wijzen. 	<p>de reden van zijn bezoek uitleggen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • een bezoeker begeleiden van en naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek; • stadsplattegrond, metroplattegrond • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega. <p><u>Documenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche. <p>Belang hechten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • assertiviteit.
		Afspraken <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<u>Acties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken; • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden.
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	BC 011	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail);

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • de werking van kantoorvoorzieningen; • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen • Nummers/getallen communiceren 	Internationaal alfabet
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.

14.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

15 MODULE: ZAKELIJK NEDERLANDS 1 (M HA C011 – 60 LESTIJDEN)

15.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een secretariaatsomgeving.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicaties met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

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, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	BC 014	Zakelijke documenten <ul style="list-style-type: none">• Belang en soorten	Voorbeelden: <ul style="list-style-type: none">• prijsaanvraag,• begeleidende brief bij offerte,• bestelbrief,• klachtenbrief,• herinneringsbrief,• circulaire,• uitnodiging,• convocatie,• verkoopbrief,• begeleidende brief bij factuur,• gelegenheden correspondentie (jubileum, opening nieuw filiaal)

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			etc), ... <ul style="list-style-type: none"> • specifieke documenten die in het bedrijfsleven gebruikt worden invullen bv. koerierdocumenten, expeditiedocumenten, ... • uittreksel agenda, • memo, • telefonische boodschappen noteren op een memo/standaardformulier, • faxberichten, • ...
		<ul style="list-style-type: none"> • Normen en conventies i.v.m. schikking en spatiëring 	De meest voorkomende BIN-normen toepassen.
		<ul style="list-style-type: none"> • Vorm en schikking van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderwerp, inleiding, midden en slot van de brief • Een sjabloon of formulier gebruiken voor het typewerk
		<ul style="list-style-type: none"> • Taal en stijl van een zakenbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezersperspectief • Service gerichte aanpak • Leesbaar en modern • Dynamisch en directe stijl • Positieve toon ook voor onaange-

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			naam nieuws
		<ul style="list-style-type: none"> • Briefomslag 	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende soorten omslagen • Brieven vouwen
		<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitatiebrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Een spontane sollicitatiebrief • Een sollicitatiebrief naar een advertentie • Een curriculum Vitae
		Elektronische post <ul style="list-style-type: none"> • Belang • Vorm en stijl • Een e-mail bericht opstellen • Een e-mail bericht lezen en beantwoorden 	<ul style="list-style-type: none"> • Aandacht voor netiquette
face-to-face in het Nederlands communiceren	BC 016	Zakelijk communiceren <ul style="list-style-type: none"> • Definitie zakelijke communicatie Kennismaking en onthaal <ul style="list-style-type: none"> • Een bezoeker of delegatie begroeten • verwelkomen • vragen zich te identificeren • doorverwijzen, • vragen om te wachten, 	<u>Suggesties:</u> <ul style="list-style-type: none"> • informatie geven en vragen over functie en verantwoordelijkheden in het bedrijf; • zichzelf en de anderen voorstellen op vergaderingen en in bedrijven; • zich voorstellen aan de balie en de reden van zijn bezoek uitleggen; • een bezoeker begeleiden van en

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is • de weg wijzen <p><i>Tweegesprekken (Facultatief, U)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Voorwaarden voor effectief tweegesprek</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Houding</i> • <i>Vorbereiding</i> • <i>Beëindiging</i> • <i>Sfeerschepping</i> • <i>Fasen van een gesprek</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>de opening</i> • <i>de analysefase</i> • <i>de aanbodfase</i> • <i>de afronding</i> • <i>Het voeren van tweegesprekken</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Slechtnieuwsgesprek</i> • <i>Informatief gesprek</i> • <i>Probleem-oplossend gesprek</i> 	<p>naar een afdeling en vragen naar het verloop van de reis of het bezoek;</p> <ul style="list-style-type: none"> • stadsplattegrond, metroplattegrond; • uurregelingen; • folders, brochures, evenementenkalender en catalogi; • informatie (via internet, per telefoon, per mail), over toeristische bezienswaardigheden of culturele activiteiten of winkels of vrijetijdsbesteding of ziekenhuizen, enz... • trein-, metro- of buskaartje, vliegtuigticket voor zichzelf, een bezoeker, een collega. <p><u>Documenten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • visitekaartje, • identiteitsbewijs, • plattegrond van het bedrijf, • bezoekersfiche. <p>Belang hechten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lichaamstaal, • assertiviteit.
		<p>Afspraken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een afspraak maken 	<p><u>Acties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • voorstellen en maken;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • bevestigen, verplaatsen of annuleren; • verwittigen dat iemand te laat zal zijn; • zich excuseren bij te laat komen; • telefonische afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • afspraak per mail voor zichzelf of voor iemand anders; • rechtstreekse afspraak voor zichzelf of voor iemand anders; • een uitnodiging opmaken en beantwoorden;
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	BC 015	Telefonische contacten <ul style="list-style-type: none"> • Starten en afsluiten • Oproepen filteren • Een oproeper doorverbinden • Telefoonnummers noteren en doorgeven • Een inlichting vragen • Een afspraak maken • Reserveren 	<ul style="list-style-type: none"> • doorverbinden: zowel intern als extern; • een taxi bestellen en de bestemming meedelen; • een hotel of restaurant reserveren; • een reservatie wijzigen of annuleren (telefonisch, per mail); • de werking van kantoorvoorzieningen; • informeren over en naar werktijden, openingsuren.
		<ul style="list-style-type: none"> • Gespelde namen begrijpen en namen spellen 	Internationaal alfabet

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Op een antwoordapparaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ een bericht begrijpen; ○ een bericht inspreken. • Geautomatiseerde doorschakelinstructies begrijpen 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische probleemsituaties verhelpen 	<u>Suggesties:</u> meedelen dat: <ul style="list-style-type: none"> • bij doorschakelen het nummer in gesprek is; • iemand zich van nummer vergist heeft; • iemand met de verkeerde persoon is doorverbonden; • de gevraagde persoon afwezig of niet beschikbaar is; • de verbinding slecht is.

15.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08

16 MODULE: KLAVIERVAARDIGHEDEN (M HA G026 – 20 LESTIJDEN)

16.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module maakt de cursist kennis met het computerklavier. Hij leert, op basis van tastschrijven, de juiste vingerzettingen voor de gidsrij, de bovenrij en de benedenrij, gecombineerd met de hoofdletterzetting

16.2 BEGINSITUATIE

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

16.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
vlot typen met aangepaste vingerzetting en rekening houdend met ergonomische aspecten.	BC 029	Basisprincipes van dactylografie <ul style="list-style-type: none">Juiste vingerzetting,Juiste lichaamshouding, Aanleren en inoefenen van de toetsen van: <ul style="list-style-type: none">de gidsrij,de bovenrij,de benedenrij (inclusief meest courante leestekens),gebruik van hoofdlettertoets.	Inoefenen gebeurt bij voorkeur met een daartoe aangepast (software) pakket Nadruk moet liggen op het aanleren van foutloos typen. Blindtypen is binnen het bestek van 20 lestijden niet haalbaar. Hetzelfde geldt voor de typsnelheid.

16.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheid komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02

17 MODULE: TEKSTVERWERKING 1 (M IC C822 – 40 LESTIJDEN)

17.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module worden de grondbeginselen van tekstverwerking aangeleerd. De cursist leert de elementaire begrippen van tekstverwerking. Hij leert de basisvaardigheden door middel van een aantal eenvoudige oefeningen. Bij het beëindigen van deze module kan de cursist met een tekstverwerkingspakket werken en kan hij dat pakket probleemoplossend toepassen.

17.2 BEGINSITUATIE

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

17.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden
doel en nut van tekstverwerking uitleggen.	BC 030	Tekstverwerking <ul style="list-style-type: none">• Doel• Nut
invoerapparatuur in functie van het tekstverwerkingspakket gebruiken. de weergave en de grootte van een pagina op het beeldscherm instellen.	BC 031 BC 041	Opstarten en verlaten van het programma Werkvenster Weergave van de pagina Werkbalken aan- en uitzetten

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>
<p>een document aanmaken.</p> <p>een document corrigeren.</p> <p>een tekstdeel verplaatsen, wissen, kopiëren en invoegen.</p> <p>met meerdere documenten tegelijk werken.</p>	<p align="center">BC 032</p> <p align="center">BC 033</p> <p align="center">BC 034</p> <p align="center">BC 035</p>	<p>Intikken en corrigeren van tekst</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eindmarkeringen • Tekstentiteiten: <ul style="list-style-type: none"> • alinea, • pagina. • Tussenvoegen en overschrijven • Wissen van tekst • Herstelfunctie • Spellingscontrole • Grammaticacontrole • Autocorrectie • Symbolen en speciale tekens <p>Tekst selecteren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een tekstdeel selecteren (teken, woord ...) • Een selectie opheffen <p>Tekstdelen verplaatsen, kopiëren en verwijderen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen één document • Tussen verschillende documenten <p>Zoeken en vervangen</p>
<p>tekens, woorden, alinea's, pagina's en documenten opmaken.</p>	<p align="center">BC 036</p>	<p>Opmaak plaatsen, kopiëren en verwijderen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekenopmaak: <ul style="list-style-type: none"> • lettergrootte, • lettertype, • letterweergave, • onderstrepen (kleur), • effecten. • Alinea-opmaak: <ul style="list-style-type: none"> • regelafstand,

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden
		<ul style="list-style-type: none"> • afstand tussen alinea's, • randen en arceringen, • uitlijning en inspringing, • opsommingstekens en –nummering, • tabstops: <ul style="list-style-type: none"> ▪ opvultekens, ▪ instellen en wijzigen. • Pagina-opmaak: <ul style="list-style-type: none"> • papierformaat en marges, • papieroriëntatie, • kop- en voettekst.
een eenvoudige tabel aanmaken.	BC 037	Werken met tabellen <ul style="list-style-type: none"> • Invoegen • Opmaak
teksten en tekstdelen afdrukken.	BC 038	Afdrukken <ul style="list-style-type: none"> • Afdrukopties: <ul style="list-style-type: none"> • selectie printer, • printerinstellingen, • aantal exemplaren, ... • Afdrukvoorbeeld
tekstdelen, teksten en bestanden in verschillende formaten opslaan en opvragen.	BC 039	Documenten opslaan en opvragen
de helpfunctie hanteren.	BC 040	Help-functie

Specifieke pedagogisch-didactische wenken

- Een cursist leert meer wanneer hij gestimuleerd wordt verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn leerproces. De cursist kan actief betrokken worden in zijn leerproces via oefeningen (tijdens of buiten de les), werkstukken, ... Zorg er voor dat deze oefeningen en werkstukken gesitueerd worden in een concrete context met een zo hoog mogelijk authenticiteitsgehalte. Heb oog voor het aspect van samenwerkend leren van cursisten.
- Bij dit onderdeel moet de nadruk liggen op het leren oplossen van problemen eerder dan op het aanleren van het pakket zelf. Dit betekent dat minimaal van elk probleem een analyse dient gemaakt te worden, vooraleer de concrete invoering op de computer wordt aangevat.
- De leraar moet uiteraard starten met de basisprincipes en -mogelijkheden van het pakket, maar gaandeweg moeten de toepassingen (of cases) de bovenhand krijgen. Eerst komen eenvoudige problemen aan bod, later gevolgd door meer complexe bedrijfsgerichte projecten. De verdere mogelijkheden van het pakket worden slechts besproken wanneer de toepassing dit verantwoordt. Daar de meeste pakketten enorm veel mogelijkheden hebben, is het zeker niet de bedoeling om alles te bespreken. Beter minder maar grondig, dan veel en oppervlakkig.
- In de meest optimale situatie worden niet één na één de hoofdstukken van het leerplan behandeld, maar projecten of thema's waarin die onderwerpen geïntegreerd worden. De leraar moet er in elk geval over waken om zo weinig mogelijk korte betekenisloze oefeningen te maken.
- De cursisten moeten zo vlug mogelijk werken met de helpfunctie zodat ze zelfstandig problemen leren oplossen. Uiteraard wordt hen voldoende tijd gegeven om te oefenen.
- Er moet terdege aandacht besteed worden aan de creativiteit van de cursisten. Zo is het uitgesloten dat de leraar steeds de opgave kant-en-klaar aflevert zodat de cursisten die slechts moeten kopiëren. Eigen inbreng i.v.m. de lay-out is veel waardevoller. Zelfstandig werk moet maximaal aan bod komen.
- Het leerplan legt geen specifieke softwarepakketten op; het centrum kiest zelf de software waarmee gewerkt wordt. De gebruikte softwarepakketten moeten toereikend zijn om de leerplandoelstellingen en de leerinhouden te realiseren, zij moeten voldoende actueel zijn en bij voorkeur overeenstemmen met de algemeen gangbare software.
- De cursisten moeten tijdens de les één of meer handleidingen of naslagwerken betreffende de aangeleerde softwarepakketten kunnen raadplegen. De vakgroep zal zich regelmatig beraden over de keuze en het gebruik van cursussen en handboeken.
- Het centrum dient erover te waken dat ze de belangrijke ontwikkelingen betreffende apparatuur en programmatuur volgt. Dit betekent echter geenszins dat elke nieuwe versie van software of hardware moet aangeschaft worden om up-to-date te blijven. Wel moet ze via geregelde investeringen vermijden dat haar informaticaonderwijs manifest achterblijft op de realiteit in het bedrijfsleven.

17.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheid komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02

18 MODULE: TEKSTVERWERKING 2 (M IC C823 – 40 LESTIJDEN)

18.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In de module "Tekstverwerking 2" worden de meer uitgebreide mogelijkheden van tekstverwerking aangeleerd en inge oefend. Bij het beëindigen van deze module kan de cursist met een tekstverwerkingspakket werken en kan hij dat pakket probleemoplossend toepassen.

18.2 BEGINSITUATIE

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs en heeft de basiscompetenties bereikt van de module Tekstverwerking 1.

18.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)	BC ED U	Leerinhouden
De cursisten kunnen		
de configuratie instellen. menu's en werkbalken aanpassen en sneltoetsen ontwerpen	BC 042 BC 061	De werkomgeving aanpassen
figuren invoegen, bewerken, tekenen en verwijderen.	BC 043	Figuren <ul style="list-style-type: none">• Invoegen• Bewerken• Eigenschappen instellen• Objecten tekenen
diverse automatische verwijzingen in een document maken.	BC 044	Inhoudstafel Index Veldcodes
tekstopmaak automatiseren. documentsjablonen ontwerpen.	BC 045 BC 048	Opmaakprofielen <ul style="list-style-type: none">• Gebruik• Opmaak• Wijziging• Hiërarchie

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden
		<ul style="list-style-type: none"> • Titels nummeren Sjablonen <ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken • Aanmaken van een eenvoudig sjabloon
een tabel opmaken en bewerken.	BC 046	Tabel <ul style="list-style-type: none"> • Aanmaak • Opmaak • Samenvoegen • Splitsen • Sorteren
een standaarddocument en een gegevensbestand samenvoegen.	BC 047	Afdruk samenvoegen <ul style="list-style-type: none"> • Basisdocument aanmaken • Gegevensbestand in Word maken • Samenvoegen • Selectie van de records welke samengevoegd moeten worden

Specifieke pedagogisch-didactische wenken
<ul style="list-style-type: none"> • Een cursist leert meer wanneer hij gestimuleerd wordt verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn leerproces. De cursist kan actief betrokken worden in zijn leerproces via oefeningen (tijdens of buiten de les), werkstukken, ... Zorg er voor dat deze oefeningen en werkstukken gesitueerd worden in een concrete context met een zo hoog mogelijk authenticiteitsgehalte. Heb oog voor het aspect van samenwerkend leren van cursisten. • Bij dit onderdeel moet de nadruk liggen op het leren oplossen van problemen eerder dan op het aanleren van het pakket zelf. Dit betekent dat minimaal van elk probleem een analyse dient gemaakt te worden, vooraleer de concrete invoering op de computer wordt aangevat. • De leraar moet uiteraard starten met de basisprincipes en -mogelijkheden van het pakket, maar gaandeweg moeten de toepassingen (of cases) de bovenhand krijgen. Eerst komen eenvoudige problemen aan bod, later gevolgd door meer complexe bedrijfsgerichte projecten. De verdere mogelijkheden van het pakket worden slechts besproken wanneer de toepassing dit verantwoordt. Daar de meeste pakketten enorm veel mogelijkheden hebben, is het zeker niet de bedoeling om alles te bespreken. Beter minder maar grondig, dan veel en oppervlakkig.

- In de meest optimale situatie worden niet één na één de hoofdstukken van het leerplan behandeld, maar projecten of thema's waarin die onderwerpen geïntegreerd worden. De leraar moet er in elk geval over waken om zo weinig mogelijk korte betekenisloze oefeningen te maken.
- De cursisten moeten zo vlug mogelijk werken met de helpfunctie zodat ze zelfstandig problemen leren oplossen. Uiteraard wordt hen voldoende tijd gegeven om te oefenen.
- Er moet terdege aandacht besteed worden aan de creativiteit van de cursisten. Zo is het uitgesloten dat de leraar steeds de opgave kant-en-klaar aflevert zodat de cursisten die slechts moeten kopiëren. Eigen inbreng i.v.m. de lay-out is veel waardevoller. Zelfstandig werk moet maximaal aan bod komen.
- Het leerplan legt geen specifieke softwarepakketten op; het centrum kiest zelf de software waarmee gewerkt wordt. De gebruikte softwarepakketten moeten toereikend zijn om de leerplandoelstellingen en de leerinhouden te realiseren, zij moeten voldoende actueel zijn en bij voorkeur overeenstemmen met de algemeen gangbare software.
- De cursisten moeten tijdens de les één of meer handleidingen of naslagwerken betreffende de aangeleerde softwarepakketten kunnen raadplegen. De vakgroep zal zich regelmatig beraden over de keuze en het gebruik van cursussen en handboeken.
- Het centrum dient erover te waken dat ze de belangrijke ontwikkelingen betreffende apparatuur en programmatuur volgt. Dit betekent echter geenszins dat elke nieuwe versie van software of hardware moet aangeschaft worden om up-to-date te blijven. Wel moet ze via geregelde investeringen vermijden dat haar informaticaonderwijs manifest achterblijft op de realiteit in het bedrijfsleven.

18.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

19 MODULE: REKENBLAD 1 (M IC C827 – 40 LESTIJDEN)

19.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module worden de grondbeginselen van het werken met een rekenblad aangeleerd. De cursist leert de basisvaardigheden door middel van een aantal eenvoudige oefeningen.

19.2 BEGINSITUATIE

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

19.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden
doel en nut van een rekenblad uitleggen.	BC 049	Het elektronisch rekenblad <ul style="list-style-type: none">• Doel• Nut
invoerapparatuur in functie van het rekenbladpakket gebruiken.	BC 050	Navigeren binnen de werkmap
een werkblad definiëren en opmaken.	BC 051	Benoemen van het werkblad Beveiligen van het werkblad Pagina-einde
gegevens invoeren, wijzigen en verwijderen.	BC 052	Invoer van gegevens <ul style="list-style-type: none">• Waarden• Reeksen• Invoegen rij/kolom• Verwijderen rij/kolom
bereiken instellen en gebruiken.	BC 053	Bereiken <ul style="list-style-type: none">• Selecteren• Benoemen

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden
		<ul style="list-style-type: none"> • Kopiëren: <ul style="list-style-type: none"> • absolute adressering; • relatieve adressering. • Verplaatsen • Verwijderen
de lay-out van een werkblad wijzigen.	BC 054	Opmaak <ul style="list-style-type: none"> • Celeigenschappen • Auto-opmaak • Samenvoegen cellen • Splitsen van cellen • Opmaak kopiëren en plakken
een werkblad afdrukken.	BC 055	Afdrukken <ul style="list-style-type: none"> • Afdrukvoorbeeld • Printerinstellingen • Formules afdrukken • Pagina-instellingen
standaardgrafieken aanmaken.	BC 056	Grafieken <ul style="list-style-type: none"> • Grafiekblad • Grafiekobject • Grafiek aanpassen
basisformules maken en ingebouwde basisfuncties gebruiken.	BC 057	Formules <ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudige formules opstellen • Volgorde van bewerkingen Functies <ul style="list-style-type: none"> • Ingebouwde functies gebruiken • Foutenanalyse

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden
bestanden op verschillende manieren en in verschillende formaten opslaan en opvragen.	BC 058	Bestanden opslaan en opvragen
de helpfunctie hanteren.	BC 059	Help-functie
de weergave en de grootte van een rekenblad op het beeldscherm instellen.	BC 060	Weergavevensters

Specifieke pedagogisch-didactische wenken
<ul style="list-style-type: none"> • Een cursist leert meer wanneer hij gestimuleerd wordt verantwoordelijkheid op te nemen voor zijn leerproces. De cursist kan actief betrokken worden in zijn leerproces via oefeningen (tijdens of buiten de les), werkstukken, ... Zorg er voor dat deze oefeningen en werkstukken gesitueerd worden in een concrete context met een zo hoog mogelijk authenticiteitsgehalte. Heb oog voor het aspect van samenwerkend leren van cursisten. • Bij dit onderdeel moet de nadruk liggen op het leren oplossen van problemen eerder dan op het aanleren van het pakket zelf. Dit betekent dat minimaal van elk probleem een analyse dient gemaakt te worden, vooraleer de concrete invoering op de computer wordt aangevat. • De leraar moet uiteraard starten met de basisprincipes en -mogelijkheden van het pakket, maar gaandeweg moeten de toepassingen (of cases) de bovenhand krijgen. Eerst komen eenvoudige problemen aan bod, later gevolgd door meer complexe bedrijfsgerichte projecten. De verdere mogelijkheden van het pakket worden slechts besproken wanneer de toepassing dit verantwoordt. Daar de meeste pakketten enorm veel mogelijkheden hebben, is het zeker niet de bedoeling om alles te bespreken. Beter minder maar grondig, dan veel en oppervlakkig. • In de meest optimale situatie worden niet één na één de hoofdstukken van het leerplan behandeld, maar projecten of thema's waarin die onderwerpen geïntegreerd worden. De leraar moet er in elk geval over waken om zo weinig mogelijk korte betekenisloze oefeningen te maken. • De cursisten moeten zo vlug mogelijk werken met de helpfunctie zodat ze zelfstandig problemen leren oplossen. Uiteraard wordt hen voldoende tijd gegeven om te oefenen. • Er moet terdege aandacht besteed worden aan de creativiteit van de cursisten. Zo is het uitgesloten dat de leraar steeds de opgave kant-en-klaar aflevert zodat de cursisten die slechts moeten kopiëren. Eigen inbreng i.v.m. de lay-out is veel waardevoller. Zelfstandig werk moet maximaal aan bod komen. • Het leerplan legt geen specifieke softwarepakketten op; het centrum kiest zelf de software waarmee gewerkt wordt. De gebruikte softwarepakketten moeten toereikend zijn om de leerplandoelstellingen en de leerinhouden te realiseren, zij moeten voldoende actueel zijn en bij voorkeur overeenstemmen met de algemeen gangbare software.

- De cursisten moeten tijdens de les één of meer handleidingen of naslagwerken betreffende de aangeleerde softwarepakketten kunnen raadplegen. De vakgroep zal zich regelmatig beraden over de keuze en het gebruik van cursussen en handboeken.
- Het centrum dient erover te waken dat ze de belangrijke ontwikkelingen betreffende apparatuur en programmatuur volgt. Dit betekent echter geenszins dat elke nieuwe versie van software of hardware moet aangeschaft worden om up-to-date te blijven. Wel moet ze via geregelde investeringen vermijden dat haar informaticaonderwijs manifest achterblijft op de realiteit in het bedrijfsleven.

19.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

20 MODULE: KANTOORSOFTWARE INTEGRATIE (M HA G017 – 60 LESTIJDEN)

20.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Naast het aanbrengen van basiskennis van kantoorsoftware voor presentatie, communicatie, databeheer en internet worden in deze module ook de bestanden, aangemaakt in andere toepassingen (tekstverwerking, rekenblad) of vergaard via het internet, in de gebruikte toepassing geïntegreerd: tabellen in het rekenblad worden overgebracht in het tekstverwerkend pakket en omgekeerd, tabelgegevens worden vermengd met een basisdocument (mailmerge), afbeeldingen en foto's worden geïntegreerd in een tekst, een presentatie of een rekenblad... Aan het einde van deze module is de cursist in staat om beschikbaar tekst- en grafisch materiaal optimaal te integreren in de gebruikte kantoorsoftware.

20.2 BEGINSITUATIE

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs en heeft de basiscompetenties bereikt van de modules PC-vaardigheden, Klaviervaardigheden, Tekstverwerking 1 en 2 en van Rekenblad 1

20.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
op een geïntegreerde manier actuele, courante kantoorsoftware efficiënt gebruiken.	BC 028	Integratie van bestanden of verzamelde gegevens in courant gebruikte kantoorsoftware (tekstverwerker, rekenblad,...) of via internettoepassingen	Suggesties: Integratie met softwarepakketten <ul style="list-style-type: none">• Tekeningen, foto's, tekst (al dan niet van internet) integreren in softwarepakketten• Rekenbladen en -grafieken integreren in een tekstverwerker• Brochure/flyer maken• Eenvoudige presentatie maken• Werken met plakken speciaal: vb. Excel grafieken koppelen aan Word docu-

<p align="center">Leerplandoelstellingen</p> <p>met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief)</p> <p>De cursisten kunnen</p>	<p align="center">BC ED U</p>	<p align="center">Leerinhouden</p>	<p align="center">Specifieke pedagogisch-didactische wenken</p>
			<p>ment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekstbestanden, etiketten samenvoegen met een databank

20.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

21 MODULE: SECRETARIËLE VAARDIGHEDEN (M HA C018 – 40 LESTIJDEN)

21.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Door de module Secretariële vaardigheden wordt getracht de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot enkele uitvoerende taken, eigen aan het beroep, te bereiken. Concreet gaat het hier om competenties in verband met het verwerken van inkomende en uitgaande post, de archivering en diverse taken in een bedrijfsorganisatie (voorbereiden van een vergadering, klein onderhoud van buretica...).

21.2 BEGINSITUATIE

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

21.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	BC 081	Eenvoudige administratieve en logistieke taken <ul style="list-style-type: none">• Opsomming van de meest courante taken• Uitvoering aan de hand van concrete richtlijnen• Planning• Prioriteiten• Evaluatie	Alle opdrachten en taken kunnen uitgelijst worden vanuit de beroepsprofielen van de SERV.
binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.	BC 070		Het is een meerwaarde als iemand uit de praktijk komt spreken over zijn/haar functie en taken (gastspreker).
binnen een welomschreven opdracht prioriteiten stellen.	BC 071		Het verdient aanbeveling aandacht te hebben voor een dag-, week en/of maandplanning.
een werkomgeving ordelijk houden.	BC 073		Aandacht hebben voor deadlines en doelen stellen kan met behulp van de prioriteitenladder.
het eigen werk evalueren.	BC 075		Suggestie: een geïntegreerde oefening

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			waarin de verschillende competenties aan bod komen (zie ook bij <i>Agendabeheer</i>).
een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	BC 082	Vorbereiding vergadering <ul style="list-style-type: none"> • Vergaderdocumenten • Logistieke voorbereiding 	Bij logistieke en administratieve voorbereiding kan aandacht besteed worden aan: <ul style="list-style-type: none"> • locatie, • badges, • aanwezigheidslijst, • afdrukken/kopiëren van documenten, • apparatuur (laptop, beamer ...), • catering, • parkeerplaatsen, • ...
een werkomgeving ordelijk houden. met analoge klassegmenten werken. met digitale klassegmenten werken.	BC 073 BC 078 BC 079	Klassegmenten <ul style="list-style-type: none"> • Analoge klassemethoden • Digitale klassemethoden 	
een archief verzorgen.	BC 080	Opbergssystemen <ul style="list-style-type: none"> • Soorten • Inrichting • (wettelijke) bewaartermijnen 	Bij opbergssystemen aandacht hebben voor: <ul style="list-style-type: none"> • werken met gekleurde ordners; • papieren in mappen bewaren;

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • kleine hulpmiddelen; • opdrachten elektronisch opslaan. Bezoek aan schoolarchief / bedrijfsarchief / stadsarchief is wenselijk.
afval- en restproducten sorteren en opslaan.	BC 072	Afval- en restproducten <ul style="list-style-type: none"> • Soorten in een kantooromgeving • Behandeling 	Tijdens een bedrijfsbezoek nagaan welke rest- en afvalproducten er zijn en hoe hiermee wordt omgegaan.
ergonomische principes in zijn werkomgeving en -houding integreren.	BC 074	Ergonomie op het werk <ul style="list-style-type: none"> • Lichaamshouding • Meubilair • Kantoor materiaal 	Bij kantoor materiaal en –meubilair kan aandacht besteed worden aan: monitor, klavier, scherm, bureaustoel, telefoon met headset, etc Bedrijfsbezoek: nagaan in welke mate het bedrijf de ergonomische principes toepast.
een bezoeker onthalen.	BC 076	De bezoeker <ul style="list-style-type: none"> • Begroeten • Verwelkomen • Vragen zich te identificeren • Doorverwijzen, • Vragen om te wachten, • Informeren dat de gevraagde persoon niet beschikbaar is 	Het taalkundig aspect van deze competentie vinden we terug in de module Zakelijk Nederlands. Wat hier bedoeld wordt zijn onder andere: aspecten van etiquette, protocol, logistiek, ...

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • De weg wijzen 	
post behandelen.	BC 077	Postbehandeling <ul style="list-style-type: none"> • Inkomende post • Uitgaande post • Apparatuur • Elektronische post (e-mail) 	Aandacht hebben voor: <ul style="list-style-type: none"> • het correct plooien van de brief; • correcte notatie van gegevens (afzender/bestemming) op enveloppen.
actuele burotica-apparatuur bedienen. een klein onderhoud van burotica uitvoeren.	BC 083 BC 084	Kantoormachines <ul style="list-style-type: none"> • Bediening • Klein onderhoud van een kopieerapparaat, printer en toetsenbord en scherm van een computer 	Praktische benadering aan de hand van de meest gebruikte kantoormachines. Met klein onderhoud wordt gedacht aan: <ul style="list-style-type: none"> • kopieerapparaat: papier / inkt bijvullen of vervangen; storing verhelpen (aan de hand van de gebruiksaanwijzing van het toestel) o.a. paper jam verwijderen; • computer: onderhoud van scherm en toetsenbord. Consultatie van handleidingen kan hierbij nuttig zijn.
een agenda bijhouden. een agenda raadplegen.	BC 085 BC 086	Agendabeheer <ul style="list-style-type: none"> • Papieren agenda: <ul style="list-style-type: none"> ○ werking, ○ voor- en nadelen. • Digitale agenda: 	Praktische benadering met behulp van geïntegreerde oefeningen: concrete taken, afspraken, to do's nakomen door het raadplegen van een agenda (papier-

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> ○ werking, ○ voor- en nadelen. 	ren / digitaal). Aandacht hierbij voor de groeiende aandacht voor de digitale agenda's. Suggestie: een geïntegreerde oefening waarin de verschillende competenties aan bod komen.

21.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08

22 MODULE: BOEKHOUDKUNDIGE VAARDIGHEDEN (M HA G022 – 60 LESTIJDEN)

22.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module komen de diverse courante handelsdocumenten aan de orde: de cursisten leren hun betekenis en kunnen de documenten invullen. Daarenboven boeken ze de documenten in een systeem van dubbele boekhouding: aan- en verkopen van goederen en diensten, betalingen en ontvangsten.

22.2 BEGINSITUATIE

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

22.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
prijsaanvragen, offertes, contracten, facturen en creditnota's volgens concept en op aanwijzing opmaken.	BC 087	Aankoop- en verkoopverrichtingen <ul style="list-style-type: none">De verschillende documenten van een koopproces:<ul style="list-style-type: none">soorten;opmaak aan de hand van bouwstenen, modellen of sjablonen.	<ul style="list-style-type: none">Hierin komen de offerte, de prijsaanvraag, de bestelbon, de leveringsbon en de factuur (e.v. creditnota) aan bod; hierbij kunnen best vooraf ontworpen sjablonen of modellen worden gebruiktVlot kunnen werken met een zakrekenmachine is een voordeelHet verdient aanbeveling om tijd te besteden aan de procentberekening (met het oog op bvb. de BTW-berekening)
correct en accuraat omgaan met actuele betaalmiddelen met in achtneming van de veiligheidsvoorschriften.	BC 089	Betaling en inning	<ul style="list-style-type: none">Lezen van financiële verantwoordingsstukken

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
		<ul style="list-style-type: none"> • Rechtstreekse betaling • Onrechtstreekse betaling • Veiligheidsvoorschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • Geef aandacht voor enkele veel gebruikte betalingswijzen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Storting, - overschrijving, - betaalkaarten, - ... • Veiligheidsvoorschriften dienen zich aan bij het gebruik van betaalkaarten, pc-banking, ...
facturen, creditnota's en financiële documenten controleren en boekhoudkundig verwerken.	BC 088	Aankoop- en verkoopverrichtingen en financiële transacties Factuur, creditnota, financiële documenten: <ul style="list-style-type: none"> ○ controle; ○ boekhoudkundige verwerking volgens de principes van het dubbel boekhouden met ondersteuning van het MAR. 	Een afgedrukt exemplaar van een MAR ligt steeds binnen handbereik.

22.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

23 MODULE: SECRETARIAATSMANAGEMENT (M HA 019 – 80 LESTIJDEN)

23.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Deze module situeert zich in het dagelijkse leven van een secretariaat. De dagelijkse secretariële opdrachten en taken komen hier aan bod en kunnen in deze module worden ingeoefend. Op het einde van deze module hebben de cursisten de vaardigheden verworven om een secretariaat in de beste voorwaarden te laten functioneren.

23.2 BEGINSITUATIE

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

23.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
een organogram van de eigen organisatie uittekenen.	BC 069	Zelfstandig routinetaken kunnen afhandelen binnen een administratieve dienst: <ul style="list-style-type: none">• onthaal,• (digitaal) klassement,• (elektronische) postbehandeling,• (elektronisch) agendabeheer,• klein onderhoud en gebruik kantoorapparatuur,• deelnemen aan werkoverleg + helpen notuleren,• eigen planning opmaken.	<p>De competenties kunnen verworven worden door vormen van werkplekleren: stage op een externe stageplaats, virtueel kantoor of binnen klasverband aan de hand van een casus.</p> <p>Het is aan te raden om de cursist een (elektronische) portfolio te laten aanleggen, ook ter evaluatie van de stage.</p> <p>Cursisten wijzen op het belang van opdrachten tijdig inleveren.</p> <p>Het bedrijf een keuzelijst geven van de taken die de cursist/stagiair kan uitvoeren.</p>

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
			Cursisten wijzen op het belang van de bedrijfscultuur.
taken plannen binnen beschikbare tijdslimieten en volgens afspraken gemaakt binnen de groep. informatie opzoeken, ontvangen, selecteren, samenstellen, bundelen en doorgeven. zelfstandig afspraken maken en registreren. inkomende elektronische berichten ontvangen, filteren, beantwoorden of doorsturen volgens procedures en verwijderen. elektronische berichten opstellen, versturen en afhandelen volgens procedures. elektronische adressenboeken aanmaken. actief participeren aan werkoverleg en in samenwerking met collega's afspraken maken en opvolgen. een probleem vaststellen, beknopt formuleren en oorzaken ervan begrijpen. voorraadgegevens van het kantoomateriaal raadplegen en interpreteren en ontbrekend materiaal bestellen. de voorraad EHBO-materiaal inventariseren en ontbrekend materiaal bestellen.	BC 066 BC 063 BC 062 BC 025 BC 026 BC 027 BC 068 BC 067 BC 064 BC 065		Cursisten wijzen op het belang van de softwarepakketten die tijdens eerdere modules aan bod kwamen. Deze pakketten aan bod laten komen op het stagebedrijf/virtueel kantoor en bij het uitwerken van de portfolio. Het elektronisch e-mailverkeer kan ook gebeuren tussen cursist, stagementor en stagebegeleider. Richtlijnen i.v.m. werkplekleren zijn terug te vinden http://www.ond.vlaanderen.be/werkplekleren

23.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
CONTACTVAARDIGHEID	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
DIENSTVERLENENDE VAARDIGHEID	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
EEN WERKPLAN KUNNEN MAKEN	In staat zijn om op systematische wijze te beslissen welke stappen men bij de uitvoering van een taak zal zetten.	SV 10
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
KWALITEITSBEWUSTZIJN	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17
OMGAAN MET STRESS	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
PROBLEMEN ONDERKENNEN EN OPLOSSEN	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.	SV23
VERANTWOORDELIJKHEIDSZIN	Aandacht hebben voor de consequenties van een taak en beslissingen nemen op basis van mogelijke consequenties ervan.	SV 31
ZELFSTANDIGHEID	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32
ZIN VOOR INITIATIEF	In staat zijn om problemen en taken aan te pakken zonder dat het gevraagd wordt of de omstandigheden ertoe dwingen.	SV34

24 MODULE: SOCIALE WETGEVING (M HA 020 – 40 LESTIJDEN)

24.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

Deze module omvat enkele basisprincipes van het arbeidsrecht en de sociale zekerheid. Aan het einde van de module begrijpen de cursisten de draagwijdte van een individuele en collectieve arbeidsovereenkomst, kennen ze de basisprincipes van de arbeidsreglementering en van de werking van het sociale zekerheidssysteem. Tenslotte kunnen ze een sollicitatieprocedure administratief in goede banen leiden.

24.2 BEGINSITUATIE

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

24.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
de sociale overlegstructuren schematisch voorstellen. het begrip collectieve arbeidsovereenkomst verklaren en toelichten. de werking van de Arbeidsrechtbanken verklaren.	BC 090 BC 091 BC 098	Overlegstructuren <ul style="list-style-type: none">• Nationaal: de Nationale Arbeidsraad• Paritair: de Paritaire Comités• In de onderneming: de ondernemingsraad, syndicale afvaardiging en comité voor veiligheid en preventie op het werk• De sociale partners De CAO De arbeidsrechtbanken en -hoven	<u>Suggesties</u> Vanuit een historische context het ontstaan van de collectieve arbeidsverhoudingen en de sociale wetgeving duiden door gebruik te maken van filmfragmenten uit o.a. Daens, Arm Vlaanderen, Groenten uit Balen Aan de hand van de actualiteit en praktijkvoorbeelden het belang en het unieke karakter van het sociaal overleg in België aantonen. De CAO bespreken vanuit een bestaande CAO. Een bezoek brengen aan de ar-

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
			beidsrechtbank of het Arbeidshof. Op een nieuwsforum of binnen een digitale leeromgeving actuele documentatie verzamelen .i.v.m. de overlegstructuren, de CAO's of de arbeidsrechtbanken of -hoven
het begrip arbeidsovereenkomst verklaren. de soorten arbeidsovereenkomsten opsommen.	BC 092 BC 093	De arbeidsovereenkomst: <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving • Indeling volgens <ul style="list-style-type: none"> ○ soort ○ omvang ○ duur • specifieke arbeidsovereenkomsten: <ul style="list-style-type: none"> ○ uitzendarbeid, ○ vervangingsovereenkomst, ○ handelsvertegenwoordigers, ○ leercontracten en studenten 	De specifieke elementen van de arbeidsovereenkomst vergelijken met de aannemingsovereenkomst. Waarschuwen voor het statuut van schijnzelfstandige. Memoriseren is geen doel op zich; wel het werken met casussen en met bestaande contracten
de arbeidsovereenkomst voor werklieden en bedienden analyseren wat betreft specificiteit, wettelijke verplichtingen bij het afsluiten, proefbeding, schorsing en einde.	BC 094	De arbeidsovereenkomst voor werklieden en bedienden <ul style="list-style-type: none"> • specifieke eigenschappen • afsluiten van de overeenkomst • proefbeding • schorsing en einde 	Memoriseren is geen doel op zich; wel het werken met casussen en met bestaande contracten Oefeningen maken op het berekenen van opzegtermijnen en ontslagvergoedingen. Voor de formule Claeys bestaan sjablonen op het internet (google 'formule Claeys')

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
de wet op de bescherming van het loon toelichten. de wet op de arbeidsduur toelichten en de jaarlijkse vakantie berekenen. het nut van het arbeidsreglement aantonen.	BC 095 BC 096 BC 097	Reglementering van de arbeid: <ul style="list-style-type: none"> • het arbeidsreglement • wet bescherming van loon • wet op arbeidsduur en de jaarlijkse vakantie • sociale inspectie 	Werk met een bestaand arbeidsreglement en laat cursisten zelf oplossingen op casussen zoeken. Oefeningen op loonberekening en -beslag. Oefeningen op berekening van het aantal vakantiedagen en het educatief verlof op basis van beschikbare cijfergegevens. De jongerenvakantie uitleggen. Wat doet de sociale inspectie allemaal? Waar kan je in jouw stad terecht? Wat kan de sociale inspectie voor jou doen?
personeelsdossiers beheren. standaard sollicitatieprocedures afhandelen.	BC 099 BC 102	Het personeelsregister Het aanwezigheidsregister Standaard sollicitatieprocedure	Laat cursisten een personeelsregister invullen en leg hen uit wat het belang is. Laat hen aanwezigheidsregisters van fictieve personeelsleden invullen en de zending naar een sociaal secretariaat voorbereiden. Leg cursisten kort de werking van DIMONA uit. Richt hun aandacht op de volgende briefwisseling, gebruik makend van reeds bestaande voorbeelden van: <ul style="list-style-type: none"> • ontvangstbevestiging • uitnodiging

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
			<ul style="list-style-type: none"> • afspraakbevestiging • afwijzing open sollicitatie • afwijzing vacature • afwijzing na gesprek • afwijzing na portefeuille • portefeuille open sollicitatie • portefeuille vacature • portefeuille na gesprek Laat cursisten een arbeidsovereenkomst onbepaalde duur/ bepaalde duur/voltdijds/deeltijds invullen (op basis van bestaande sjablonen, beschikbaar bij sociale secretariaten en op het internet).
de verschillende sectoren van de RSZ opsommen en hun specifieke taak omschrijven. de centraliserende en herverdelende werking van de RSZ weergeven.	BC 100 BC 101	De sociale zekerheid <ul style="list-style-type: none"> • Ouderdoms- en overlevingspensioenen; • Werkloosheid; • Arbeidsongevallenverzekering; • Beroepsziektenverzekering; • Gezinsbijslag; • Ziekte- en invaliditeitsverzekering; • Jaarlijkse vakantie. Werking van de RSZ	Door gebruik te maken van de actualiteit de centraliserende en herverdelende werking van de RSZ uitleggen.

24.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
ACCURATESSE	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
VERANTWOORDELIJKHEIDSZIN	Aandacht hebben voor de consequenties van een taak en beslissingen nemen op basis van mogelijke consequenties ervan.	SV 31

25 BIBLIOGRAFIE

25.1 MODULE KLAVIERVAARDIGHEDEN

SIX K., *TypTop Vandaag plus*, Uitgeverij De Boeck, 2009

VANDEPUTTE D., BUYSSE P. EN SIX K., *Computerwijs: BVL*, Uitgeverij De Boeck, 2009

25.2 MODULE KANTOORSOFTWARE INTEGRATIE

CUYPERS E., VAN DEN BROECK E., *MS Word 2007*, Reeks Word, Uitgeverij De Boeck, 2009

MAESELE L., VANDEPUTTE D., *Office Vandaag (Office 2007) – deel 2*, Reeks Office vandaag, Uitgeverij De Boeck, 2009

25.3 MODULE TEKSTVERWERKING 1

AALBERTS A., *Basishandleiding Word - Tips & Trucs*, Bijleveld Pers

BAERT M.-A., DE HERT W., T'SAS J., *Efficiënt communiceren, deel 1, deel 2*, Uitgeverij Plantyn, Antwerpen, resp. 2000 en 2000.

DE BOECK, *MS Word 2010*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2010, www.uitgeverijdeboek.be

FRANS R., *Word 2010 1/3*, Campinia Media

GEMEENSCHAPSONDERWIJS, PEDAGOGISCHE BEGELEIDINGSDIENST, *Het Bin-boekje*, Neveland, Brussel, 2000.

KASSENAAR PETER, *Basiscursus Word 2010*, Academic Service

MESDOM F., STEPPE G., VANDERBIESEN G., *Via Informatica, Tekstverwerking*, Die Keure, 2004.

Microsoft Office Word 2010 Step by Step (Online Training Solutions, Inc.), Microsoft Press Module 3: Tekstverwerken, Instruct

Vaardige vingers, driemaandelijks tijdschrift van de Academie voor Bureauwetenschappen, Tienen.

VANDEPUTTE, D., *Typ-Top vandaag, deel 1 en 2*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2000, www.deboek.be

VVKSO, *BIN-normen – Efficiënte communicatie*, Brussel, 2002

VVKSO, *Efficient rapporteren met behulp van de computer*, Brussel, 2002

VVKSO, *Rapporteren – Voorschriften en nuttige wenken*, Brussel, 2002

25.4 MODULE TEKSTVERWERKING 2

BAERT M.-A., DE HERT W., T'SAS J., *Efficiënt communiceren, deel 1, deel 2*, Uitgeverij Plantyn, Antwerpen, resp. 2000 en 2000.

DE BOECK, *MS Word 2010*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2010, www.uitgeverijdeboek.be

DE BROUWER, H., HOSTYN, M., LEMAITRE, D., LOONES, J., MAASSEN, J., VOLDERS, V., *Tekstverwerking*

FRANS R., *Word 2010 2/3*, Campinia Media

GEMEENSCHAPSONDERWIJS, PEDAGOGISCHE BEGELEIDINGSDIENST, *Het Bin-boekje*, Neveland, Brussel, 2000.

HESLOP BRENT, ANGELL DAVID, KENT PETER, *Word 2003 Bible*, Hungry Minds - Wiley

MESDOM F., STEPPE G., VANDERBIESEN G., *Via Informatica, Tekstverwerking*, Die Keure, 2004.

MICROSOFT *Praktijkboek Word 2003*, Academic Service

MILLHOLLON MARY AND MURRAY KATHERINE, *Microsoft Office Word 2010 Inside Out*, Microsoft Press

TEELEN JEROEN, *Afbeeldingen in WORD - ComputerCompact*, A. W. Bruna
VANDEPUTTE, D, *Typ-Top vandaag, deel 1 en 2*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2000,
www.deboeck.be
VVKSO, *BIN-normen – Efficiënte communicatie*, Brussel, 2002
VVKSO, *Efficient rapporteren met behulp van de computer*, Brussel, 2002
VVKSO, *Rapporteren – Voorschriften en nuttige wenken*, Brussel, 2002

25.5 MODULES ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 1

L'actualité en textes faciles <http://1jour1actu.com/>
http://www.tv5.org/TV5Site/enseigner-apprendre-francais/accueil_apprendre.php
Oefeningen Frans woordenschat en spraakkunst <http://www.lepointdufle.net/>
Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1
Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9
C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans
DE RAMMELAERE, P. EN D'HAENE, S., *Communication multimédia* - Uitgeverij Pelckmans

25.6 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 2

C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans
DE RAMMELAERE, P. EN D'HAENE, S., *Communication multimédia*, Uitgeverij Pelckmans
Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1
Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9

25.7 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN EERSTE VREEMDE TAAL 3

C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans
DE RAMMELAERE, P. EN D'HAENE, S., *Communication multimédia*, Uitgeverij Pelckmans
Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1
Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9
Telephone English, Macmillan Education, Level A2-B1
POWELL, M., CLARKE, S. EN SHARMAIN, P., *Company*, Macmillan, LEVELS | A2 - C1 Elementary to Upper intermediate
EMMERSON, P., *Business Builder*, Macmillan, LEVELS | A2 - B1+ Intermediate
Backbone 1 (Pelckmans), LEVEL A1-A2
Backbone + en Backbone Survival Kit (Pelckmans), LEVEL B1
Office Hours (Contact-T van Plantyn), LEVEL B1
Pour parler affaires, Niveau B1
Travailler en français en entreprise 1, Grands adolescents et adultes , Débutant,
Niv A1, Niv A2 ISBN: 9782278066292
Les médias dans les affaires", Niv A2-B1
Pour parler affaires" van la maison des langues, Niveau A2-b1
Travailler en français en entreprise' van Hachette/Français.com, niveau B1

25.8 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEDE VREEMDE TAAL 1

LOWE, S., *Telephoning - Delta ELT Publishing Ltd*, 2009 - ISBN 978-1-900783-79-8
HUGHES, J., *Telephone English - Macmillan Publishers Ltd*, 2011 - ISBN 978-1-405082-21-1

NATEROP, B. J., REVELL R., *Telephoning in English* - Cambridge University Press, 2004 - ISBN 0-521-53911-0

GARSIDE, B., GARSIDE T., *Essential Telephoning in English* - Cambridge University Press, 2002 - ISBN 0-521-78388-7

Modern Languages Division (Strasbourg), Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment, Cambridge University Press, 2001

NORTH, B., *The development of a common framework scale of language proficiency*, Volume 8, P. Lang, 2000

CAMILLERI, A., *Challenges and opportunities in language education*, European Centre for Modern Languages, 2003

25.9 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEDE VREEMDE TAAL 2

C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans

DE RAMMELAERE, P. EN D'HAENE, S., *Communication multimédia*, Uitgeverij Pelckmans

Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1

Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9

25.10 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN TWEDE VREEMDE TAAL 3

C'est parfait - reeks BVC - Uitgeverij Pelckmans

DE RAMMELAERE, P. EN D'HAENE, S., *Communication multimédia*, Uitgeverij Pelckmans

Les médias dans les affaires (Wolters Plantyn) ISBN 978-90-301-7779-1

Comtel (Wolters Plantyn) ISBN 978-905202-210-9

Telephone English, Macmillan Education, Level A2-B1

POWELL, M., CLARKE, S. EN SHARMAIN, P., *Company*, Macmillan, LEVELS | A2 - C1 Elementary to Upper intermediate

EMMERSON, P., *Business Builder*, Macmillan, LEVELS | A2 - B1+ Intermediate

Backbone 1 (Pelckmans), LEVEL A1-A2

Backbone + en Backbone Survival Kit (Pelckmans), LEVEL B1

Office Hours (Contact-T van Plantyn), LEVEL B1

Pour parler affaires, Niveau B1

Travailler en français en entreprise 1, Grands adolescents et adultes , Débutant,

Niv A1, Niv A2 ISBN: 9782278066292

Les médias dans les affaires", Niv A2-B1

Pour parler affaires" van la maison des langues, Niveau A2-b1

Travailler en français en entreprise' van Hachette/Français.com, niveau B1

25.11 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN DERDE VREEMDE TAAL 1

LOWE, S., *Telephoning* - Delta ELT Publishing Ltd, 2009 - ISBN 978-1-900783-79-8

HUGHES, J., *Telephone English* - Macmillan Publishers Ltd, 2011 - ISBN 978-1-405082-21-1

NATEROP, B. J., REVELL R., *Telephoning in English* - Cambridge University Press, 2004 - ISBN 0-521-53911-0

GARSIDE, B., GARSIDE T., *Essential Telephoning in English* - Cambridge University Press, 2002 - ISBN 0-521-78388-7

Modern Languages Division (Strasbourg), Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment, Cambridge University Press, 2001

NORTH, B., *The development of a common framework scale of language proficiency*, Volume 8, P. Lang, 2000

CAMILLERI, A., *Challenges and opportunities in language education*, European Centre for Modern Languages, 2003

25.12 MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN EEN DERDE VREEMDE TAAL 2

LOWE, S., *Telephoning - Delta ELT Publishing Ltd*, 2009 - ISBN 978-1-900783-79-8

HUGHES, J., *Telephone English - Macmillan Publishers Ltd*, 2011 - ISBN 978-1-405082-21-1

NATEROP, B. J., REVELL R., *Telephoning in English - Cambridge University Press*, 2004 - ISBN 0-521-53911-0

GARSIDE, B., GARSIDE T., *Essential Telephoning in English - Cambridge University Press*, 2002 - ISBN 0-521-78388-7

Modern Languages Division (Strasbourg), Common European Framework of Reference for Languages: learning, teaching, assessment, Cambridge University Press, 2001

NORTH, B., *The development of a common framework scale of language proficiency*, Volume 8, P. Lang, 2000

CAMILLERI, A., *Challenges and opportunities in language education*, European Centre for Modern Languages, 2003

25.13 Module ZAKELIJK NEDERLANDS 1

<http://www.assistentplus.be>

Bij de zaak - VanIn

Tekstvaardig - VanIn

VVKSO, *BIN-normen. Efficiënte communicatie*, 6de druk, Brussel, VVKSO, 2007

<http://www.lichaamstaal.com>

25.14 MODULE BOEKHOUDKUNDIGE VAARDIGHEDEN

Didactiek

http://www.cito.nl	Instituut voor toetsontwikkeling
http://www.lweo.nl	Werkgroep economie-onderwijs
http://leerkrachten.start.be	Portaalsite voor leraren
http://www.docentenplein.nl/	Portaalsite voor leraren
http://klascement.net	Onderwijssite voor leraren
http://www.pienternet.be	Onderwijssite voor leraren
http://www.bin.be	Belgisch Instituut voor Normalisatie
http://www.o-twee.be/o2/attitude.asp	Sam-schaal
http://www.spelinfo.be/	Educatieve spelen
http://www.motherearth.org/bulletin/01_10/gec.htm	Educatieve spelen
http://www.vecon.nl/software/lijs_t_software.html	Educatieve spelen
http://www.wilskracht.be	Attitudes

Uitgeverijen

http://www.deboeck.com	De Boeck
http://www.pelckmans.be	Pelckmans
http://www.woltersplantyn.be	Wolters Plantyn
http://www.kluwer.nl	Kluwer
http://www.denarend.be	Den Arend

Bedrijfsleven, bedrijfseconomie en bedrijfsbeheer

http://www.mineco.fgov.be	Ministerie van economische zaken
http://www.banvlaanderen.be	Business angels netwerk
http://www.ondernemen.vlaanderen.be	Ondernemend Vlaanderen
http://www.startersservice.be	Startersservice van UNIZO
http://www.unizo.be	UNIZO
http://www.vbo.be	VBO
http://www.voka.be	Vlaams netwerk van ondernemingen
http://www.kmobizz.be/	Portaalsite voor de ondernemer
http://www.dvo.be	De Vlaamse ondernemer
http://www.europages.com	Gids voor bedrijven
http://www.pouseele.be	Actuele bedrijfsinformatie
http://www.o-twee.be/o2/illusmat.asp	Handelsdocumenten

Projecten

http://www.vlaamse-jongeondernemingen.be	Vlaamse jonge ondernemingen
http://www.rys.be	Responsible young starters
http://www.vives-comito.be	Onderwijs en ondernemen

Boeken

LEGROE, R., e.a., *Kringen 3: module 1 – Boekhouden en facturatie met BOB – software*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2008.

LEGROE, R., e.a., *Kringen 3: module 1 – Boekhouden en facturatie – handleiding*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2008.

LEGROE, R., e.a., *Kringen 4: module 1 – Boekhouden en facturatie met BOB – software*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2008.

LEGROE, R., e.a., *Kringen 4: module 1 – Boekhouden en facturatie – handleiding*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2008.

LEMMENS, G., e.a., *Handelswijs 5*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2008.

VAN CAER, F., e.a., *Handelswijs 6*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2008.

SNOECK, M., e.a., *De h@ndel en wij 4.2A en 4.2B*, Uitgeverij Wolters Plantyn, Mechelen, 2009.

SNOECK, M., e.a., *De h@ndel en wij 6.1*, Uitgeverij Wolters Plantyn, Mechelen, 2011.

VAN LIEDEKERKE C., e.a., *Boekhouden voor het beleid*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2010.

VAN CAER, F., e.a., *Fundamenten van boekhouden*, Uitgeverij De Boeck, Antwerpen, 2010.

25.15 MODULE SECRETARIËLE VAARDIGHEDEN

BAECKENS, R.; MEUKENS, P., *Zakelijke communicatie*, 4de druk, uitgeverij Pelckmans, Kapellen 2003 ISBN 9028922210, 9789028922211

DE KEERSMAECKER, V. *Beroepscompetentieprofiel receptionist*, Beroepsprofielen, 31.01.2010

HENDERICKX, J.; VLEMINCKX, C., *Kringen 2, module 5 deel 2*, uitgeverij De Boeck (administratieve vorming, de kleine onderneming) - 2009 ISBN 978 11 650 0185

SMETS, N.; HENDERICKX, C. VAN CAUWENBERG, S. VAN MALDEREN, *Secretariaatsmedewerker gevraagd (M/V)*, De Boeck, 2006

SMETS, N.; HENDERICKX, J.; CERPENTIER, A., *Gevraagd Junior secretaresse (m/v)*, uitgeverij De Boeck nv, Antwerpen 2005 ISBN 9045505053, 9789045505053

VAN DER SLUIS, J., *Hoezo tikgeit? Basisvaardigheden voor de betere secretaresse*, 1ste druk - Pearson Education Benelux B.V., Haarlem 2003 ISBN 9043008079, 9789043008075

VANDERGRAESEN, F., *Zakelijk- leerwerkboek*, uitgeverij De Boeck nv , Antwerpen 2008 ISBN 978 90 455 2073 5

VVKSO, *BIN-normen. Efficiënte communicatie*, 6de druk, Brussel, VVKSO, 2007

<http://www.assistentplus.be>

25.16 MODULE SECRETARIAATSMANAGEMENT

(zie module Secretariële vaardigheden)

25.17 MODULE SOCIALE WETGEVING

Boeken

D'HERTEFELT F., LAURYSSENS L., DE KLERCK B., *Praktisch sociaal recht*, DE BOECK, 2012

Handboek Sociale zekerheidsrecht, INTERSENTIA, 2012

HEYLEN, D., VERREYDT, I., *Intersentia, Sociaal recht in essentie*, tweede editie, ISBN 978-94-0000-266-1

LAURYSSENS, L., *Wetgeving - Sociaal recht*, Reeks Wetgeving (tso), Deboeck, ISBN 9789045537832

Websites

Portaalsites van de RSZ: https://www.socialsecurity.be/site_nl/home_default.htm en <http://socialsecurity.fgov.be/>

De Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg:

<http://www.werk.belgie.be>

http://www.acv-online.be/Sociale_wetgeving/default.asp

<http://www.abvv.be>

<http://www.aclvb.be>

http://vbo-feb.be/dossiers/arbeidszaken_en_sociale_zekerheid/

<http://www.acerta.be>

<http://www.sdworx.be>

<http://www.unizo.be>

<http://www.werk.belgie.be>

<http://www.jobat.be>

<http://www.cnt-nar.be>