

Organisatie en logistiek

2de graad A-finaliteit
II-Orlo-a

BRUSSEL

D/2024/13.758/146

Versie januari 2024

1 Inleiding

De uitrol van de modernisering secundair onderwijs gaat gepaard met een nieuwe generatie leerplannen. Leerplannen geven richting en laten ruimte. Ze faciliteren de inhoudelijke dynamiek en de continuïteit in een school en lerarenteam. Ze garanderen binnen het kader dat door de Vlaamse regering werd vastgelegd voldoende vrijheid voor schoolbesturen om het eigen pedagogisch project vorm te geven vanuit de eigen schoolcontext. Leerplannen zijn ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialoogschool. Ze versterken het eigenaarschap van scholen die d.m.v. eigen beleidskeuzes de vorming van leerlingen gestalte geven. Leerplannen laten ruimte voor het vakinhoudelijk en pedagogisch-didactisch meesterschap van de leraar, maar bieden ondersteuning waar nodig.

1.1 Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten

Leerplannen vertrekken vanuit het **vormingsconcept** van de katholieke dialoogschool. Ze laten toe om optimaal aan te sluiten bij het pedagogisch project van de school en de beleidsbeslissingen die de school neemt vanuit haar eigen visie op onderwijs (taalbeleid, evaluatiebeleid, zorgbeleid, ICT-beleid, kwaliteitsontwikkeling, keuze voor vakken en lessen ...).

Leerplannen ondersteunen **kwaliteitsontwikkeling**: het leerplanconcept spoort met kwaliteitsverwachtingen van het Referentiekader onderwijskwaliteit (ROK). Kwaliteitsontwikkeling volgt dan als vanzelfsprekend uit keuzes die de school maakt bij de implementatie van leerplannen.

Leerplannen faciliteren een **gerichte studiekeuze**. De leerplandoelen sluiten aan bij de verwachte competenties van leerlingen in een bepaald structuuronderdeel. De feedback en evaluatie bij de realisatie ervan beïnvloeden op een positieve manier de keuze van leerlingen na elke graad.

Leerplannen gaan uit van de **professionaliteit** van de leraar en het **eigenaarschap** van de school en het lerarenteam. Ze bieden voldoende ruimte voor eigen inhoudelijke keuzes en een eigen didactische aanpak van de leraar, het lerarenteam en de school.

Leerplannen borgen de **samenhang** in de vorming. Die samenhang betreft de verticale samenhang (de plaats van het leerplan in de opbouw van het curriculum) en de horizontale samenhang tussen vakken binnen structuuronderdelen en over structuuronderdelen heen. Leerplannen geven expliciet aan voor welke leerplandoelen van andere leerplannen in de school verdere afstemming mogelijk is. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren om over de vakken heen samen te werken en van elkaar te leren. Een verwijzing van een leraar naar de lessen van een collega laat leerlingen niet alleen aanvoelen dat de verschillende vakken onderling samenhangen en dat ze over dezelfde werkelijkheid gaan, maar versterkt ook de mogelijkheden tot transfer.

1.2 De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs

De leerplannen vertrekken vanuit een gedeelde inspiratie die door middel van een vormingscirkel voorgesteld wordt. We 'lezen' de cirkel van buiten naar binnen.

- Een lerarenteam werkt in een katholieke dialoogschool die onderwijs verstrekt vanuit een **specifieke traditie**. Vanuit het eigen pedagogisch project kiezen leraren voor wat voor hen en hun school goed



onderwijs is. Ze wijzen leerlingen daarbij de weg en gebruiken daarvoor **wegwijzers**. Die zijn een inspiratiebron voor leraren en zorgen voor een Bijbelse 'drive' in hun onderwijs.

- De kwetsbaarheid van leerlingen ernstig nemen betekent dat elke leerling **beloftevol** is en alle leerkansen verdient. Die leerling is **uniek als persoon** maar ook **verbonden** met de klas, de school en de bredere samenleving. Scholen zijn **gastvrije plaatsen** waar leerlingen en leraren elkaar ontmoeten in diverse contexten. De leraar vormt zijn leerlingen vanuit een **genereuze** attitude, hij geeft om zijn leerlingen en hij houdt van zijn vak. Hij durft af en toe de gebaande paden verlaten en stimuleert de **verbeelding en creativiteit** van leerlingen. Zo zaait hij door zijn onderwijs de kiemen van een hoopvolle, **meer duurzame en meer rechtvaardige wereld**.
- Leraren vormen leerlingen door middel van leerinhouden die we groeperen in negen **vormingscomponenten**. De aaneengesloten cirkel van vormingscomponenten wijst erop dat vorming een geheel is en zich niet in schijfjes laat verdelen. Je kan onmogelijk over taal spreken zonder over cultuur bezig te zijn; wetenschap en techniek hebben een band met economie, wiskunde, geschiedenis ... Dwarsverbanden doorheen de vakken zijn belangrijk. De vormingscirkel vormt dan ook een dynamisch geheel van elkaar voortdurend beïnvloedende en versterkende componenten.
- Vorming is voor een leraar nooit te herleiden tot een cognitieve overdracht van inhouden. Zijn meesterschap en passie brengt een leraar ertoe om voor iedere leerling de juiste woorden en gebaren te zoeken om **de wereld te ontsluiten**. Hij introduceert leerlingen in de wereld waarvan hij houdt. Een leraar zorgt er bijvoorbeeld voor dat leerlingen kunnen worden gegrepen door de cultuur van het Frans of door het ambacht van een metselaar. Hij initieert leerlingen in een wereld en probeert hen zover te brengen dat ze er hun eigen weg in kunnen vinden.
- Een leraar vormt leerlingen als **individuele leraar**, maar werkt ook binnen **lerarenteams** en binnen een **beleid van de school**. Het Gemeenschappelijk funderend leerplan helpt daartoe. Het zorgt voor het fundament van heel de vorming dat gerealiseerd wordt in vakken, in projecten, in schoolbrede initiatieven of in een specifieke schoolcultuur.
- De uiteindelijke bedoeling is om **alle leerlingen** kwaliteitsvol te vormen. Leerlingen zijn dan ook het hart van de vormingscirkel, zij zijn het op wie we inzetten. Zij dragen onze hoop mee: de nieuwe generatie die een meer duurzame en meer rechtvaardige wereld zal creëren.



1.3 Ruimte voor leraren(teams) en scholen

De leraar als professional, als meester in zijn vak krijgt vrijheid om samen met zijn collega's vanuit de leerplannen aan de slag te gaan. Hij kan eigen accenten leggen en differentiëren vanuit zijn passie, expertise, het pedagogisch project van de school en de beginsituatie van zijn leerlingen.

De leerplandoelen zijn noch chronologisch, noch hiërarchisch geordend. Ze laten ruimte aan het lerarenteam en de individuele leraar om te bepalen welke leerplandoelen op welk moment worden samengenomen, om didactische werkvormen te kiezen, contexten te bepalen, eigen leerlijnen op te bouwen, vakoverschrijdend te werken, flexibel om te gaan met een indicatie van onderwijstijd.

1.4 Differentiatie

Om optimale leerkansen te bieden is [differentiëren](#) van belang in alle leerlingengroepen. Leerlingen voor wie dit leerplan is bestemd, behoren immers wel tot dezelfde doelgroep, maar bevinden zich niet noodzakelijk in dezelfde beginsituatie. Zij hebben een niet te onderschatten – maar soms sterk verschillende – bagage mee vanuit de onderliggende graad, de thuissituatie en vormen van informeel leren. Het is belangrijk om zicht te krijgen op die aanwezige kennis en vaardigheden en vanuit dat gegeven, soms gedifferentieerd, verder te bouwen. Positief en planmatig omgaan met verschillen tussen leerlingen verhoogt de motivatie, het welbevinden en de leerwinst voor elke leerling.

De leerplannen bieden kansen om te differentiëren door te verdiepen en te verbreden en door de leeromgeving aan te passen. Ze nodigen ook uit om te differentiëren in evaluatie.

Differentiatie door te verdiepen en te verbreden

Sommige leerlingen denken meer conceptueel en abstract. Andere leerlingen komen vanuit een meer concrete benadering sneller tot inzichtelijk denken. Variëren in abstractie spreekt leerlingen aan op hun capaciteiten en daagt hen uit om van daaruit te groeien.

Daarnaast bieden leerplannen kansen om de complexiteit van leerinhouden aan te passen. Dat kan door een complexere situatie te schetsen, een minder ingewikkelde bewerking of handeling voor te stellen, of door meer kennis of vaardigheden aan te bieden om leerlingen uit te dagen.

De ene context kan betekenisvol zijn voor een leerlingengroep, terwijl een andere context dan weer betekenisvoller kan zijn voor een andere leerlingengroep. Leerinhouden in verschillende contexten aanbrengen biedt kansen om leerlingen aan te spreken op hun interesses en daagt hen tegelijk uit om andere interesses te verkennen en zo hun horizon te verruimen.

In 'extra' wenken bij de leerplandoelen en in beperkte mate ook via keuzeleerplandoelen bieden we je inspiratie om te differentiëren door te verdiepen en te verbreden.

Differentiatie door de leeromgeving aan te passen

Doordachte variatie in werkvormen (groepswork, individueel, auditief, visueel, actief ...) vergroot de kans dat leerdoelen worden gerealiseerd door alle leerlingen. Het helpt hen bovendien ontdekken welke manieren van leren en informatie verwerken best bij hen passen.

De ene leerling kan snel of zelfstandig werken, de andere heeft meer tijd of begeleiding nodig. Variëren in de mate van ondersteuning, gericht aanbieden van hulpmiddelen (voorbeelden, schrijfkaders, stappenplannen ...) en meer of minder tijd geven, daagt leerlingen uit op hun niveau en tempo.

Leerlingen op hun niveau en vanuit eigen interesses laten werken kan door te differentiëren in product, bijvoorbeeld door leerlingen te laten kiezen tussen opdrachten die leiden tot verschillende eindproducten.

Het samenstellen van groepen kan een effectieve manier zijn om te differentiëren. Rekening houden met verschil in leerdoelen en leerlingenkenmerken laat leerlingen toe van en met elkaar te leren.

Technologie kan al die vormen van differentiatie ondersteunen. Zo kunnen leerlingen op hun maat werken met digitale leermiddelen zoals educatieve software of online oefenprogramma's.

Differentiatie in evaluatie

Tenslotte laten de leerplannen toe te differentiëren in [evaluatie](#) en feedback. Evalueren is beoordelen om te waarderen, krachtiger te maken en te sturen.

Na de afronding van een lessenreeks of na een langere periode gaan leraren door middel van summatieve evaluatie na waar leerlingen staan. De keuze van een evaluatie- en feedbackvorm is afhankelijk van de vooropgestelde doelen.



Formatieve evaluatie is geïntegreerd in het leerproces en gaat uit van een actieve betrokkenheid van leraar en leerling. Het zet leerlingen aan het denken over hun vorderingen en laat leraren toe om tijdens het leerproces effectieve feedback te geven. Door middel van formatieve evaluatie krijgen leraren een goed zicht op het leerproces van leerlingen zodat ze het verder gericht en waar nodig kunnen bijsturen. Het is bovendien een rijke bron voor leraren om te reflecteren over de eigen onderwijspraktijk en de eigen pedagogisch-didactische aanpak bij te sturen.

1.5 Opbouw van leerplannen

Elk leerplan is opgebouwd volgens een vaste structuur. Alle onderdelen maken inherent deel uit van het leerplan. Schoolbesturen van Katholiek Onderwijs Vlaanderen die de leerplannen gebruiken, verbinden zich tot de realisatie van het gehele leerplan.

De **inleiding** licht het leerplanconcept toe en gaat dieper in op de visie op vorming, de ruimte voor leraren(teams) en scholen en de mogelijkheden tot differentiatie.

De **situering** geeft aan waarop het leerplan is gebaseerd en beschrijft de samenhang binnen de graad en met de onderliggende graad, en de plaats in de lessentabel.

In de **pedagogisch-didactische duiding** komen de inbedding in het vormingsconcept, de krachtlijnen, de opbouw, de leerlijnen, de aandachtspunten met o.m. nieuwe accenten van het leerplan aan bod.

De **leerplandoelen** zijn helder geformuleerd en geven aan wat van leerlingen wordt verwacht. Waar relevant geeft een opsomming of een afbakening (★) aan wat bij de realisatie van het leerplandoel aan bod moet komen. Ook pop-ups bevatten informatie die noodzakelijk is bij de realisatie van het leerplandoel. De leerplandoelen zijn gebaseerd op de minimumdoelen van de basisvorming, de cesuurdoelen of de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie. Indien een leerplandoel verder gaat, vind je een '+' bij het nummer van het leerplandoel. Al die leerplandoelen zijn verplicht te realiseren. In een aantal gevallen zijn keuzedoelen opgenomen; die leerplandoelen zijn weergegeven in een grijze kleur en het nummer van het leerplandoel wordt voorafgegaan door 'K'.

De leerplandoelen zijn ingedeeld in een aantal rubrieken. Bovenaan elke rubriek vind je de relevante minimumdoelen van de basisvorming, de cesuurdoelen en/of doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties, afhankelijk van de finaliteit. Als leraar hoef je je die taal niet eigen te maken. Het volstaat dat je de leerplandoelen realiseert zoals opgenomen in het leerplan.

Waar relevant wordt de samenhang met andere leerplannen in dezelfde graad aangegeven, evenals de samenhang met de onderliggende graad.

'Duiding' bij een leerplandoel bevat een noodzakelijke toelichting bij het doel. In pedagogisch-didactische wenken vinden leraren inspiratie om met het leerplandoel aan de slag te gaan. Een rubriek 'extra' bij een leerplandoel biedt leraren inspiratie om verder te gaan dan wat het leerplandoel minimaal vraagt.

De **basisuitrusting** geeft aan welke materiële uitrusting vereist is om de leerplandoelen te kunnen realiseren.

Het **glossarium** bevat een overzicht van handelingswerkwoorden die in alle leerplannen van de graad als synoniem van elkaar worden gebruikt of meer toelichting nodig hebben.

De **concordantie** geeft aan welke leerplandoelen gerelateerd zijn aan bepaalde minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar een of meer beroepskwalificaties.

2 Situering

2.1 Samenhang met de eerste graad

Het leerplan Organisatie en logistiek heeft een inhoudelijke verwantschap met het leerplan Maatschappelijke vorming (I-Mavo-b) in de eerste graad.

2.2 Samenhang in de tweede graad

2.2.1 Samenhang binnen de studierichting Organisatie en logistiek

Het leerplan is verwant met andere leerplannen:

- Gemeenschappelijk funderend leerplan (I-II-III-GFL);
- Leerplan Nederlands (II-Ned-a);
- Leerplan Lichamelijke opvoeding (I-II-III-LiOp);
- Leerplan Wiskunde (II-Wis-a).

2.2.2 Samenhang met andere leerplannen binnen de finaliteit

Het leerplan is verwant met richtingspecifieke leerplannen in andere studiedomeinen:

- Moderealisatie en textielverzorging (II-MoTe-a);
- Onthaal en recreatie (II-OnRe-a).

2.2.3 Samenhang over de finaliteiten heen

Het leerplan heeft raakvlakken met het leerplan Bedrijfseconomie in de studierichting Bedrijf en organisatie in de D/A-finaliteit (II-Bed-da).

2.3 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op minimumdoelen van de basisvorming en doelen die leiden naar de beroepskwalificaties Administratief medewerker onthaal, Winkelverkoper en Magazijnier.

Het leerplan is gericht op 24 graaduren en is bestemd voor de studierichting Organisatie en logistiek.

Het geheel van de algemene en specifieke vorming in elke studierichting vind je terug op de [PRO-pagina](#) met alle vakken en leerplannen die gelden per studierichting.

3 Pedagogisch-didactische duiding

3.1 Organisatie en logistiek en het vormingsconcept

Het leerplan Organisatie en logistiek is ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialogeschool. In dit leerplan ligt de nadruk op de **economische, sociale, maatschappelijke** en **talige vorming**. De wegwijzers **uniciteit in verbondenheid, duurzaamheid** en **generositeit** maken er inherent deel van uit.



De bedrijfsgerichte economische vorming richt zich op de ontwikkeling van specifieke competenties zoals het ondersteunen van de klant tijdens de verkoop en uitvoeren van onthaal- en magazijnactiviteiten. Die vorming kan niet los gezien worden van onderbouwende competenties waarbij leerlingen steeds duurzaam, oplossingsgericht en veiligheidsbewust handelen.

Leerlingen verwerven inzicht in de manier waarop ondernemingen en organisaties zich ontwikkelen met aandacht voor mens en planeet. Vanuit de wegwijzer **duurzaamheid** werken ook leerlingen mee aan een ecologische bewustwording in hun school en leerwerkplek. Ze handelen met oog voor welzijn, veiligheid en milieu met het oog op een aangename en veilige werkomgeving voor iedereen. Het toepassen van ergonomische hef- en tiltechnieken maakt het beroep ook op lange termijn werkbaar. Leerlingen gaan zuinig om met materialen, arbeidsmiddelen en tijd en vermijden verspilling.

Het ontwikkelen van communicatieve en relationele aspecten van vorming is van groot belang voor de professionele beroepsuitoefening. Leerlingen leren op een **genereuze** en respectvolle manier omgaan met leidinggevend, collega's en verschillende soorten klanten. Ze leren efficiënt, kwaliteitsvol en klantvriendelijk communiceren, adviseren en begeleiden in alle omstandigheden.

Leerlingen vormen zich tot een uniek professional en werken met oog voor de eigenheid en verscheidenheid van anderen. Ze stellen zich flexibel op in functie van een efficiënte samenwerking. Zo bouwen ze mee aan een aangename werkomgeving waar ruimte is voor **uniciteit in verbondenheid**.

Uit die vormingscomponenten en wegwijzers zijn de krachtlijnen van het leerplan ontstaan.

3.2 Krachtlijnen

De werking van ondernemingen en de goederen- en documentenstroom

Leerlingen ontwikkelen inzicht in de diverse afdelingen en activiteiten in een onderneming. Zo analyseren ze de documentenstroom onderliggend aan de aankoop- en verkoopactiviteiten en de goederenstroom die ze teweegbrengt in het magazijn. Leerlingen leren dat aspecten zoals bedrijfscultuur en -procedures nauw verweven zijn met het reilen en zeilen in een onderneming en een grote invloed hebben op hun eigen professioneel handelen.

Activiteiten met betrekking tot onthaal, verkoop en logistiek

Binnen dit kader maken leerlingen kennis met de uitvoerende taken die de goederen- en documentenstroom tot leven brengen. Ze leren goederen in ontvangst nemen en ze vakkundig en met oog voor veiligheid opslaan in een gesimuleerde bedrijfsomgeving. Bezoekers onthalen, artikels presenteren en professioneel communiceren met klanten zijn competenties in functie van de toekomstige relatie met bezoeker of klant.

Samenleven en samen werken in een wereld die gekenmerkt wordt door diversiteit daagt leerlingen uit om in de school, oefenplaats bij uitstek, constructief samen te leven en werken met elkaar. Ze leren dat onder andere in functie van hun latere beroepsleven waarbij een efficiënte samenwerking en communicatie met interne en externe partners centraal staat.

Digitale verwerking van bedrijfseconomische gegevens

De bedrijfsgerichte component van deze studierichting kan niet los gezien worden van het verwerven van digitale competenties. Binnen de schoolcontext gaan leerlingen aan de slag met diverse kantoortoepassingen en didactische softwarepakketten opdat ze zich optimaal kunnen inleven in de rol van werknemer in een omgeving waar de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate gedigitaliseerd zijn.

3.3 Opbouw

- De werking van ondernemingen en de goederen- en documentenstroom
 - De werking van diverse afdelingen in een onderneming
 - Analyse van de documentenstroom
 - Organisatiecultuur, huisstijl en bedrijfsprocedures
- Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren
 - Onthalen, registreren en informeren van bezoekers
 - Verwerken van (elektronische) post
 - Verwerken en beheren van gegevens en (digitale) documenten
 - Ondersteuning van interne vergaderingen en activiteiten
- Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving
 - Op verkenning in de retailsector
 - Artikels presenteren met aandacht voor product- en winkelbeleving
 - Ondersteunen van de klant tijdens de verkoop
 - Offline en online communicatie met de klant
- Als logistiek medewerker activiteiten uitvoeren m.b.t. ontvangst en opslag van goederen
 - De logistieke goederen- en informatiestroom
 - Organisatie en functies in een magazijnomgeving
 - Ontvangst, controle en opslag van goederen
- Een oplossing ontwerpen voor een probleem in de context van onthaal, verkoop of logistiek

3.4 Leerlijnen

3.4.1 Samenhang met de eerste graad

Vanuit het leerplan Financieel-economische vorming worden leerlingen vertrouwd met financiële en (bedrijfs)economische concepten waaronder

- factoren die behoeften en koopgedrag beïnvloeden;
- betaalmiddelen en verkoopkanalen.

3.4.2 Samenhang in de tweede graad

Binnen de studierichting

Gemeenschappelijk funderend leerplan:

- In het Gemeenschappelijk funderend leerplan zijn doelen opgenomen rond het doelgericht gebruik van courante functionaliteiten om digitale inhouden zoals tekst- en cijferbestanden te creëren.

Leerplan Nederlands:

- In het vak Nederlands ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Taalgebruikssituaties en taalhandelingen kunnen in het vak Nederlands in overleg met de leraar Onthaal, organisatie en sales aan bod komen.



Leerplan Lichamelijke opvoeding:

- Het toepassen van technieken voor een correcte lichaamshouding en ergonomische principes is van belang bij het heffen en tillen van lasten.

Leerplan Wiskunde:

- In het leerplan wiskunde worden basisrekenvaardigheden waaronder rekenen met procenten, prijsverschillen en geld aangeleerd in functie van een vlotte ondersteuning van de klant.

Met andere leerplannen binnen de finaliteit

Leerplan Moderealisatie en textielverzorging:

- Professioneel communiceren met klanten;
- Artikels presenteren op een commerciële manier.

Leerplan Onthaal en recreatie:

- Bezoekers onthalen, informeren en registreren;
- Uitvoeren van administratieve taken met behulp van kantoorsoftware.

Met de D/A-finaliteit

	Dubbele finaliteit	Arbeidsmarktfinaliteit
Leerplan	Bedrijfseconomie	Organisatie en logistiek
Onderdelen	II-Bed-da	II-Log-a
Algemene economie	Economisch principe	
	Keuzegedrag van de consument en de producent	
	Marktwerving: productmarkt	
	Internationale handel	
Bedrijfswetenschappen	Ondernemingsvormen	
	Boekhouden	
	Aspecten van marketing	
Doelen die leiden naar beroepskwalificaties	Documentenstroom	Documentenstroom
	Opstellen van commerciële documenten	Opstellen van commerciële documenten
	Communiceren met klanten	Communiceren met klanten en bezoekers
	Personeelsbeheer	
	Transport en logistiek: – De logistieke flow – Transportmodi – CMR-vrachtbrief	Logistiek: – De logistieke goederen- en informatiestroom (4 O's) – Ontvangst, controle en opslag van goederen

		Onthaalactiviteiten
		Verkoopactiviteiten en presentatietechnieken
		Ontvangst en opslag van goederen

3.4.3 Samenhang met de derde graad

In de tweede graad ontwikkelen de leerlingen onder begeleiding competenties van een onthaal-, verkoop- en logistiek medewerker via praktijkgerichte opdrachten, projecten of simulaties op de interne werkplek. Voor de ontwikkeling van een aantal competenties is de externe werkplek een meer aangewezen leeromgeving. Een bedrijfsbezoek met daaraan gekoppelde observatie- of doe opdrachten, steeds onder begeleiding van de leraar, ondersteunen de realisatie van een aantal leerplandoelen.

In de 3de graad Onthaal, organisatie en sales worden de (administratieve) competenties van een onthaal- en verkoopmedewerker op zelfstandige wijze verder ontwikkeld en dat zowel op de interne als externe werkplek.

In de 3de graad Logistiek worden de competenties van een magazijnmedewerker verder ontwikkeld met het oog op het zelfstandig ontvangen, opslaan, orderverzamen en opsturen van goederen.

In de 3de graad is extern werkplekleren essentieel voor het bereiken van de competenties door middel van observatie-, doe- en stageopdrachten.

3.5 Aandachtspunten

3.5.1 Pedagogisch-didactische aanpak

Bij het realiseren van de leerplandoelen Organisatie en logistiek is het belangrijk te vertrekken vanuit concrete voorbeelden die betekenisvol zijn voor leerlingen. Reële bedrijfssituaties of didactisch ondersteunde bedrijfsbezoeken vormen een leercontext waarbij leerlingen zich betrokken voelen, wat het leerproces ten goede komt. Zo is een bezoek aan een onderneming waarin alle magazijnactiviteiten van ontvangst tot verzending van goederen aan bod komen essentieel voor een goed inzicht in de goederenstroom en organisatie van magazijnactiviteiten.

Voor leerplandoelen die leiden naar een beroepskwalificatie gaan we in de tweede graad uit van eenvoudige situaties of situaties waarin leerlingen vaardigheden volgens richtlijnen en onder begeleiding toepassen.

Het is belangrijk om het leerplan in zijn geheel te beschouwen. Verschillende leerplandoelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en moeten over de rubrieken heen worden bekeken en aangepakt. In dit leerplan zijn de onderdelen en leerplandoelen niet chronologisch geordend. Als leraar hou je bij het aanbrengen van leerinhouden rekening met de noodzakelijke voorkennis.

3.5.2 Digitale vaardigheden

Digitale competenties spelen een belangrijke rol in het vak Organisatie en logistiek. Binnen de schoolcontext gaan leerlingen aan de slag met diverse kantoortoepassingen zodat ze zich optimaal kunnen inleven in de rol van werknemer in een omgeving waar de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate gedigitaliseerd zijn. Als leraar benut je optimaal de mogelijkheden om digitale vaardigheden in



te oefenen. Het belangrijk te waken over de kwaliteit van het leerproces en technologie zinvol en in functie van het leerproces in te zetten. Als leraar hou je rekening met volgende aspecten:

- Van analoog naar digitaal: bij het opstellen van commerciële documenten zoals een factuur verschaft een manuele voorbereiding inzicht in de opbouw en samenhang tussen de verschillende componenten. In een volgende fase gebruiken de leerlingen een digitaal rekenblad waarbij ze vlot kunnen werken met structuurelementen en formules. In functie van leesbaarheid hebben ze ook aandacht voor opmaak.
- Bij de ontwikkeling van competenties gericht op het verlenen van administratieve ondersteuning in een kantoor- of winkelomgeving is het opstellen van verzorgde en aantrekkelijke digitale documenten en communicatieproducten van belang. Dat creëert kansen om het gebruik van standaardfunctionaliteiten van tekstverwerking- en presentatiesoftware functioneel toe te passen.
- Leerlingen verzamelen, structureren en verwerken van informatie en reflecteren kritisch over de gevonden informatie en bronnen.

3.5.3 Werkplekieren

Voor leerplandoelen die leiden naar een beroepskwalificatie gaan we in de tweede graad uit van eenvoudige situaties of situaties waarin leerlingen vaardigheden volgens richtlijnen en onder begeleiding toepassen. Dat zal veelal gebeuren in een gesimuleerde context (zie rubriek Basisuitrusting).

Externe werkplekken bieden eveneens kansen om leerlingen dicht bij reële werksituaties te brengen via doe-opdrachten of observaties gelinkt aan didactisch ondersteunde opdrachten, steeds onder begeleiding van de leraar. Voor het presenteren en verkoopklaar maken van artikelen is een samenwerking met externe werkplekken (winkels) aangewezen. Het ontwikkelen van competenties met betrekking tot de ontvangst, controle en opslag van goederen gebeurt via werkplekieren. Dat kan in een gesimuleerde context op school of op een externe werkplek waarbij een winkelmagazijn heel wat mogelijkheden biedt.

3.6 Leerplanpagina



Wil je als gebruiker van dit leerplan op de hoogte blijven van inspirerend materiaal, achtergrond, professionalisering en lerarennetwerken, surf dan naar de [leerplanpagina](#).

4 Leerplandoelen

4.1 Basiscompetenties

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 1 De leerlingen handelen

- in teamverband ([organisatiecultuur](#), communicatie, procedures);

- **kwaliteitsbewust;**
- **economisch en duurzaam.**

Wenk: De onderbouwende competenties kunnen ontwikkeld worden in een gesimuleerde context (bv. didactische leerwinkel, gesimuleerd kantoor ...), reële werkcontext (bv. een winkel, winkelmagazijn ...) of in het kader van een schoolproject. Ook andere initiatieven zoals een bedrijfsbezoek, observatiestage of observatieopdracht bieden kansen voor leerlingen om deze competenties te verwerven.

Wenk: In teamverband:

- Leerlingen leren op een aangename manier te communiceren met elkaar en afspraken te respecteren (onderlinge afspraken, schoolreglement, afspraken met externe partijen). Daarbij hebben ze aandacht voor hiërarchie en houden ze rekening met het feit dat ze op een andere manier met leraren of leidinggevenden communiceren, zowel schriftelijk als mondeling.
- Het respecteren van normen en waarden (bedrijfscultuur) kan je ook onder de aandacht brengen: de leerlingen leren zichzelf presenteren met aandacht voor de organisatie- of bedrijfscultuur. Zo kan je leerlingen in het kader van een project of event wijzen op de schoolcultuur en op welke manier ze de waarden van hun school kunnen vertalen naar hun gedrag, houding en manier van communiceren met anderen.
- Leerlingen hebben aandacht voor persoonlijke verzorging en hygiëne op de interne of externe werkplek. Wat betreft de persoonlijke verzorging is er voldoende aandacht voor mondhygiëne, persoonlijke hygiëne, het kammen van de haren, verzorgde kledij en bedrijfskledij.

Wenk: Kwaliteitsbewust:

- Dat uit zich in zorgvuldig werken, aandacht voor details, het eigen werk controleren op fouten ...

Wenk: Economisch en duurzaam:

- Met het oog op het verminderen van de afvalberg en recyclage weten de leerlingen welke materialen ze apart sorteren.
- Economisch handelen betekent dat de leerlingen werk “zien”, dat bij het beëindigen van een opdracht aangeven of spontaan aan een andere taak beginnen.
- Duurzaam handelen impliceert dat de leerlingen op een zorgzame en respectvolle manier omgaan met goederen, materiaal en arbeidsmiddelen en dat conform de bedrijfsinterne procedures.

4.2 De werking van ondernemingen en de goederen- en documentenstroom

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 2 + De leerlingen lichten de taken van diverse afdelingen in een onderneming toe waaronder aankoop, verkoop, magazijn, administratie en onthaal.



Wenk: Het is belangrijk dat leerlingen inzicht verwerven in de werking van de afdelingen aankoop, verkoop, magazijn, administratie en onthaal in functie van de documentenstroom in een onderneming. Je kan verschillende administratieve functies zoals commercieel medewerker binnendienst, management assistent, medewerker expeditie, boekhoudkundig medewerker enz. toelichten en situeren binnen de verschillende afdelingen.

Wenk: Je kan de leerlingen digitaal een [organigram](#) laten ontwerpen. Het opstellen van een organigram is een eenvoudige manier om inzicht te verwerven in de interne organisatie van een onderneming. De leerlingen kunnen daarvoor online toepassingsprogramma's, presentatiesoftware of een tekstverwerker gebruiken. Het organigram visualiseert de verschillende afdelingen in een onderneming en de onderlinge hiërarchische verhoudingen. Naargelang de manier waarop afdelingen geplaatst worden in zo'n schema kan je verschillende organisatiestructuren onderscheiden. Het is raadzaam je te beperken tot de lijn-, lijn-staf- en horizontale organisatie.

LPD 3 De leerlingen analyseren met behulp van didactische software de documentenstroom tussen de afdelingen aankoop, verkoop, magazijn en facturatie.

Wenk: Dit leerplandoel kan je linken aan LPD 2+ waarbij de samenhang tussen de verschillende afdelingen tot leven komt in de documentenstroom.

Wenk: Met betrekking tot het aankoopproces analyseren de leerlingen de uitgaande prijsaanvraag, uitgaande bestelbon, inkomende orderbevestiging, inkomende vrachtbrief, aankoopfactuur en inkomende creditnota. Wat betreft het verkoopproces komen de inkomende prijsaanvraag, offerte, bestelbon, uitgaande orderbevestiging, magazijnopdrachtenbon, uitgaande vrachtbrief, verkoopfactuur en uitgaande creditnota aan bod.

LPD 4 De leerlingen illustreren organisatiecultuur, huisstijl en bedrijfsprocedures aan de hand van concrete voorbeelden waaronder vestimentaire code, bedrijfskledij, logo en veiligheidsvoorschriften.

Wenk: Je kan bedrijfsbezoeken organiseren zodat leerlingen zich een concreet beeld kunnen vormen van de functies onthaal, verkoop- en logistiek medewerker in een reële context. Je kan de aandacht vestigen op bepaalde aspecten van bedrijfs- en organisatieculturen: zo wordt een vestimentaire code zelden expliciet opgenomen in een intern bedrijfsreglement, maar kan ze de cultuur van een organisatie en de uitstraling ervan sterk beïnvloeden.

Wenk: Je kan de leerlingen wijzen op de relatie tussen bedrijfscultuur en huisstijl: zo vertelt het logo dat een onderneming hanteert vaak meer over haar waarden dan over haar activiteiten zelf.

LPD 5 De leerlingen passen consequent redactionele normen toe bij het opstellen van documenten.

Wenk: Bij het opstellen van documenten leren de leerlingen redactionele normen gebruiken zoals NBN-normen en huisstijl.

Wenk: Dit leerplandoel is onderliggend aan de realisatie van LPD 8, 10, 15, 16, 20 en 25+.

4.3 Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren.

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 6 De leerlingen verwelkomen, identificeren en registreren bezoekers op een klantvriendelijke manier.

Samenhang tweede graad: II-OnRe-a LPD 5, 6

Wenk: De leerlingen stellen zichzelf op als vertegenwoordiger van de organisatie en hebben aandacht voor aspecten zoals vestimentaire code, persoonlijke hygiëne en voorkomen (LPD 1).

Wenk: Je hebt best aandacht voor een aantal vuistregels zoals belangstelling tonen, aansluiten bij de belevingswereld van een klant, het stellen van grenzen indien hij onrealistische verwachtingen heeft, authenticiteit en leren uit de feedback die een klant geeft. Een spontane en open communicatie waarbij verbaal en non-verbaal gedrag op elkaar afgestemd worden is essentieel.

Wenk: Je kan de leerlingen attent maken op het effect van actief luisteren: door te letten op het non-verbale gedrag van bezoekers kan je inschatten hoe ze best benaderd worden.

Wenk: In functie van de registratie van bezoekers kunnen de leerlingen aan de slag met een eenvoudige database. Het is niet de bedoeling dat de leerlingen specifieke registratiesoftware gebruiken.

Wenk: Bij het registreren van bezoekers wordt aandacht besteed aan het afleveren van een toegangsbewijs, wat de leerlingen met behulp van kantoorsoftware maken op basis van zelf ingevoerde gegevens.

LPD 7 De leerlingen informeren bezoekers met behulp van een grondplan.

Samenhang tweede graad: II-OnRe-a LPD 9

Wenk: Dit leerplandoel kan je binnen een schoolcontext realiseren: een oudercontact of event zoals een opendeurdag of andere activiteit waarbij het onthalen en informeren van ouders of bezoekers centraal staat. Je kan de leerlingen ook betrekken bij de logistieke voorbereiding en ondersteuning van activiteiten zoals omschreven in LPD 17.

LPD 8 De leerlingen voeren een telefoongesprek en nemen telefoonnotities.

Wenk: Je hebt aandacht voor:

- het gebruik van standaarduitdrukkingen bij het voeren en afronden van een gesprek;
- telefoonetiquette;
- spreektechnieken;
- internationaal telefoonalfabet.



Wenk: In de tweede graad schrijven de leerlingen een telefoonnotitie waarbij de nadruk ligt op correct schriftelijk taalgebruik en het gestructureerd noteren van boodschappen. Je kan de leerlingen wijzen op het gebruik van sjablonen of je leert ze zelf een blanco formulier aanmaken met behulp van een tekstverwerkingsprogramma.

Wenk: In de 3de graad nemen de leerlingen digitaal notities, wat de complexiteit verhoogt.

LPD 9 De leerlingen verwerken en registreren in- en uitgaande post volgens de procedures.

Wenk: Wat betreft de procedures kan je denken aan:

- procedures m.b.t. het verwerken van in- en uitgaande post;
- procedures m.b.t. het registreren van inkomende post;
- verzendingsmethodes (nationaal).

Wenk: Met betrekking tot het verwerken van uitgaande post hanteren de leerlingen de juiste posttarieven.

LPD 10 De leerlingen verdelen en beantwoorden elektronische post volgens de regels van formele communicatie en netiquette.

Wenk: De leerlingen beantwoorden eenvoudige mails (doorverwijzen, standaard antwoord geven ...) aan de hand van instructies. Daarbij houden ze rekening met het spreek- en schrijfdoel, ontvanger, activeren ze voorkennis en gebruiken ze talige hulpmiddelen en hebben ze aandacht voor nauwkeurigheid (inhoud boodschap) en stiptheid (antwoorden binnen een redelijke termijn).

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang zien met LPD 6: zo beantwoorden de leerlingen vragen van bezoekers of klanten via mail. Daarbij worden steeds de bedrijfsinterne procedures rond communicatie met aandacht voor het logo, typografie, e-mail handtekening enz. gerespecteerd.

LPD 11 De leerlingen klasseren documenten chronologisch, alfabetisch, numeriek en alfanumeriek.

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang met LPD 3 zien.

LPD 12 De leerlingen beheren digitale documenten volgens aangereikte criteria.

Wenk: Je legt best de focus op het gestructureerd bewaren en beheren, up-en downloaden, synchroniseren, back-uppen en comprimeren van bestanden met aandacht voor een goede schijfhygiëne.

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang zien met LPD 3 en LPD 11.

LPD 13 De leerlingen digitaliseren documenten en zetten ze om naar afbeeldingen of bewerkbare teksten.

Wenk: Bij dit doel kan je wijzen op het gebruik van de scanner om afdrukken van papier

om te zetten naar digitale bestanden. De kwaliteit van het scantoestel (en de gescande afbeelding) kan je in verband brengen met het begrip resolutie. Je kan de leerlingen wijzen op de functie van vaak gebruikte scanners zoals de leespen, handscanner en vlakbedscanner. Zo wordt de handscanner gebruikt voor het lezen van barcodes in een winkel- of magazijnomgeving, de vlakbedscanner om documenten met A4 of ander formaat in te scannen in een kantooromgeving.

Wenk: In functie van het beheren en bewerken van ingescande afbeeldingen biedt OCR software (optical character recognition of optische tekenherkenning) heel wat mogelijkheden om tekstafbeeldingen om te zetten in bewerkbare tekst.

Wenk: Ook de softwarematige scan kan je onder de aandacht brengen: bepaalde online (gratis) applicaties laten ook toe om bestanden te scannen in een leesbaar formaat. Afhankelijk van het doel is de ene scanmethode meer aangewezen dan de andere: is het voldoende om een afbeelding te maken of dient het ingescande document bewerkt te worden?

LPD 14 De leerlingen verwerken, sorteren en rapporteren gegevens met een databank.

Wenk: Het belangrijk dat leerlingen een database doelgericht inzetten. Zo gebruiken de leerlingen een eenvoudige databank om bezoekers te registreren, etiketten voor badges te maken, klanten- en leverancierslijsten samen te stellen enz. Daarbij kan je ook gebruik maken van online toepassingen.

LPD 15 De leerlingen verwerken informatie met een tekstverwerkingsprogramma rekening houdend met

- **sjablonen;**
- **tabellen, afbeeldingen en objecten;**
- **klaviervaardigheid.**

Samenhang tweede graad: I-II-III-GFL LPD 17

Wenk: Je kan denken aan volgende functionaliteiten: stijlen, opmaak (tekenopmaak, alineaopmaak en paginaopmaak), objecten (invoegen, opmaken, positioneren), spelling- en grammaticacontrole, zoeken en vervangen, bronvermelding en inhoudsopgave. Daarbij gebruiken ze stijlen volgens de afspraken die gelden binnen de school.

Wenk: Leerlingen hebben aandacht voor het gebruik van huisstijl en de basisprincipes van een goede lay-out.

Wenk: Je besteedt best aandacht aan het functioneel integreren, positioneren en opmaken van tabellen, afbeeldingen en objecten. Functioneel houdt in dat de leerlingen doelmatig tewerk gaan, m.a.w. het invoegen van afbeeldingen, tabellen, objecten ... in een document of presentatie moet een duidelijk doel hebben.

Wenk: Tenslotte heb je ook aandacht voor het aspect klaviervaardigheid, dat betekent vlot en efficiënt typen. Je kan criteria aanreiken zoals snelheid en foutenmarge om de vaardigheid van leerlingen in kaart te brengen en op te volgen.



LPD 16 De leerlingen verwerken informatie met een rekenblad.

- ★ Structuurelementen, formules, eenvoudige functies, grafieken, afdrukfunctionaliteiten

Samenhang tweede graad: I-II-III-GFL LPD 17

Wenk: Je kan denken aan volgende functionaliteiten:

- structuurelementen: manipuleren, opmaken, inhoud versus opmaak;
- gegevens: type, doorvoeren, notatie;
- formules: invoeren, kopiëren, absolute en relatieve celadressering;
- functies: som, gemiddelde, max, min, aantal, als en datumfuncties;
- grafieken: grafiektype, maken, aanpassen, opmaken;
- afdrukken: kop- en voettekst, marges, afdrukinstellingen.

Wenk: De nadruk ligt op het zelfstandig opbouwen van een rekenblad vertrekkend vanuit een probleemstelling. Zo gebruiken de leerlingen een rekenblad voor het ontwerpen van een eenvoudige prijslijst waarbij het correct opstellen en invoeren van formules, getalnotaties en een verzorgde lay-out essentieel zijn.

LPD K1 De leerlingen stellen met een rekenblad een verkoopfactuur op met inbegrip van btw, kortingen en kosten.

Wenk: Je kan vertrekken vanuit de documentenstroom (LPD 3) waarbij de leerlingen ook de verkoopfactuur analyseren.

Wenk: Bij het opstellen van de verkoopfactuur hou je rekening met de wettelijke verplichtingen, btw en handels- of financiële kortingen. Je kan de complexiteit stelselmatig opdrijven door meerdere btw-tarieven en kortingen toe te passen.

Wenk: Het is belangrijk dat de leerlingen in een voorbereidende fase de berekening van een factuur manueel uitvoeren. Daarbij is er voldoende aandacht voor de volgorde van de bewerkingen, de basisrekenvaardigheden zoals procentberekeningen en het berekenen van de handelskorting. In een volgende fase gaan de leerlingen aan de slag in een rekenblad.

LPD 17 De leerlingen bieden logistieke ondersteuning voor interne vergaderingen en activiteiten.

Wenk: Hierbij kan je denken aan het reserveren en klaarzetten van lokalen, apparatuur en catering.

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang met LPD 6 en 7 binnen de schoolcontext realiseren: een oudercontact of event zoals een opendeurdag of andere activiteit waarbij je de leerlingen betreft bij de logistieke voorbereiding en het onthaal van de bezoekers.

4.4 Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 18 + De leerlingen situeren branches, winkelvormen en functies in de retailsector.

Wenk: Inzicht in de begrippen branches en winkelvormen is belangrijk in functie van een verdere verkenning van de retailsector. Je kan volgende branches betrekken: mode, voeding, persoonlijke verzorging, interieur en decoratie, sport, elektro, boek- en papierwaren, ontspanning en vrije tijd.

Wenk: Binnen elke branche kan je verschillende winkelvormen onderscheiden wat vaak bepaald wordt door het aangeboden assortiment. In dat verband kunnen de supermarkt, hypermarkt, speciaalzaak, e-commerce, m-commerce en pop-up aan bod komen.

Wenk: Met betrekking tot de functies in een winkelomgeving kan je de winkelverkoper, afdelingshoofd en filiaalleider bespreken. Je kan de verschillende functies situeren in een organigram van een winkelfiliaal.

LPD 19 De leerlingen lichten de stappen toe om artikelen verkoopklaar te maken rekening houdend met

- soorten verpakkingen;
- prijsaanduiding: productidentificatie, algemene regels en regelgeving;
- artikelbeveiliging.

Wenk: Het prijzen van artikelen, afhankelijk van branche en/of winkelvorm, vindt vaak niet langer in de winkel plaats, wat je zeker onder de aandacht kan brengen.

Wenk: Wat betreft de verschillende soorten verpakkingen kan je de omverpakking, trays en consumentenverpakking aan bod laten komen.

Wenk: De prijsaanduiding kan je best in verband brengen met het gebruik van de ean-code, PLU code, RFID tag en kimball-kaartje om producten te identificeren.

Wenk: Wat betreft de regelgeving mogen de basisprincipes m.b.t. het prijzen van artikels uit de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming niet uit het oog verloren worden.

Wenk: Het is raadzaam om de leerlingen via observatieopdrachten te laten kennismaken met de concrete toepassing van prijsaanduiding, prijsvermindering en artikelbeveiliging.

LPD 20 De leerlingen informeren de klant over een product rekening houdend met producteigenschappen, productkwaliteit, verpakking, doelgroep, assortiment, prijs en duurzaamheid.

Wenk: Het is belangrijk dat leerlingen zich goed informeren over een product, zijn functionaliteiten en voordelen. Om te beginnen kan je heel wat bruikbare informatie op de verpakking vinden. De leerlingen besteden ook aandacht aan milieulabels, voedingslabels en pictogrammen i.v.m. veiligheid en gezondheid.

Wenk: Bij dit doel wijst je de leerlingen op de principes van klantvriendelijkheid, correct taalgebruik, een gepaste houding en lichaamstaal in functie van professionele communicatie.

Wenk: Dit leerplandoel kan zowel in een gesimuleerde context (verkoopklas) als op de



werkplek worden gerealiseerd.

LPD K2 De leerlingen lichten het verband tussen winkelindeling, routing en winkelbeleving toe op basis van het grondplan van een winkel.

Wenk: De wijze waarop een winkel wordt opgebouwd is afhankelijk van de winkelvorm, type klant en de verscheidenheid van het assortiment. Dat laatste is bepalend voor het indelen van de winkel in verschillende afdelingen.

Wenk: Bij de winkelindeling kan je een onderscheid maken tussen:

- verkoop-, operationele en kassaoppervlakte;
- permanente en tijdelijke artikelpresentaties.

Wenk: Het onderlinge verband tussen winkelindeling en de weg die een klant aflegt in de winkel of routing is essentieel in functie van zijn winkelbeleving: een doordacht winkelplan zal de klant langs zo veel mogelijk producten leiden of een tijdelijke presentatie wordt zo gepositioneerd dat je er niet naast kan kijken.

Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel is een winkelbezoek sterk aangewezen. Zo ontdekken de leerlingen via observatieopdrachten welke invloed aspecten zoals verlichting, geuren en andere sfeermakers hebben op hun koopgedrag.

LPD 21 De leerlingen passen presentatietechnieken in functie van productbeleving toe rekening houdend met artikelverwantschap en attentiewaarde.

Samenhang tweede graad: II-MoTe-a LPD 7+

Wenk: Het is essentieel dat de leerlingen inzicht verwerven in de principes van een aantrekkelijke artikelpresentatie. Volgende aspecten kan je onder de aandacht brengen:

- relatie artikelpresentatie – winkelformule
- overzichtelijkheid: wegwijzers, opstelling en hoogte van schappen
- structuur: artikelverwantschappen
- attentiewaarde: presentatiehoogte, soorten plaatsing, aantal facings, gebruik van kleur (ook in relatie met huisstijl) in decoratiematerialen

Wenk: Bij artikelpresentaties speelt het gebruik van displays een belangrijke rol: zo zal een kassadisplay aanzetten tot impulsaankopen. Het is raadzaam om stil te staan bij het nut van displays, welke soorten er zijn en welke displayvormen er zoal gebruikt worden.

Wenk: De identiteit van de retailer en het imago dat hij wil uitstralen speelt een belangrijke rol bij winkelpresentaties: zo zal het gebruik van kleur steeds afhangen van de branche, winkelformule en huisstijl.

Wenk: Via gerichte observatieopdrachten in verschillende winkelvormen en branches maken de leerlingen kennis met presentatietechnieken en materialen vooraleer ze zelf aan de slag gaan in de leerwinkel of op de werkplek.

LPD 22 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar en presenteren ze volgens schappenplannen en bedrijfseigen procedures.

Samenhang tweede graad: II-MoTe-a LPD 8

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang zien met LPD 19: artikels worden uit hun omverpakking gehaald en indien nodig van een prijs voorzien. De leerlingen hebben ook aandacht voor artikelbeveiliging.

Wenk: Bij het presenteren van artikels houden ze steeds de principes van een goede artikelpresentatie in het achterhoofd zoals omschreven in LPD 21.

LPD 23 + De leerlingen maken een aantrekkelijke geschenkverpakking door gebruik te maken van standaard inpaktechnieken en -materialen.

Wenk: Inpaktechnieken zijn afhankelijk van de vorm het artikel: het is belangrijk je te beperken tot de balk, kubus en cilinder. Daarvoor kunnen de leerlingen inschatten hoeveel en welke materialen ze nodig hebben.

LPD 24 De leerlingen passen verkooptechnieken in een eenvoudig verkoopgesprek toe.

Samenhang tweede graad: II-MoTe-a LPD 6

Wenk: Bij dit doel kan je best vertrekken van de verschillende fasen van een verkoopgesprek. De basis voor een succesvol verkoopgesprek kan in volgende stappen vertaald worden: aandacht geven, behoefteontwikkeling, argumentatie, bezwaren behandelen, ontdekken van koopsignalen en afsluiten van de aankoop met het oog op klanttevredenheid. Je kan het AIDAS-model hanteren: Attention, Interest, Desire, Action en Satisfaction.

Wenk: Het is belangrijk dat de leerlingen eerst verkoopgesprekken in verschillende situaties of branches observeren (je kan daarvoor online videomateriaal inzetten) en de verschillende fasen herkennen.

Wenk: Je laat de leerlingen best aan de hand van een aantal richtvragen het verkoopgesprek schriftelijk voorbereiden.

Wenk: De volgende stap is het voeren van een eenvoudig verkoopgesprek via een rollenspel waarbij de verschillende fasen tot leven komen. Verkoopgesprekken in meer complexe situaties wordt aangeleerd in de derde graad.

LPD 25 + De leerlingen ontwerpen communicatieproducten rekening houdend met

- **online en offline communicatie met de klant;**
- **digitale presentatietechnieken en multimedia.**

Wenk: De leerlingen verwerven eerst inzicht in diverse online en offline communicatiemiddelen met klanten. Heel wat communicatie en marketing gaat de dag van vandaag via online media, hoewel het belang van de klassieke offline communicatiemiddelen (catalogus, advertentie, flyer, brochure, event, winkel ...) niet mag onderschat worden. Wat betreft de online communicatiemiddelen kan je de webshop, website, blog, (social) media, apps, zoekmachines en digitale nieuwsbrief bespreken. Het is belangrijk leerlingen te wijzen op de relatie met de doelgroep. Zo is communicatie via social media niet aangewezen voor elke doelgroep en is persoonlijk contact met de klant in functie van verkoop vaak essentieel. Je kan de leerlingen wijzen op het wettelijke kader bij het gebruik van



diverse online media en aspecten zoals privacy, auteursrecht en portretrecht. Ook ondernemingen dienen daar aandacht voor te hebben. Zo kan je de wettelijke en extra verplichte vermeldingen in het kader van GDPR onder de aandacht brengen wanneer een onderneming communiceert via haar website, sociale mediapagina of digitale nieuwsbrieven.

Wenk: In het kader van een schoolproject, event of in een gesimuleerde context ontwikkelen de leerlingen een advertentie, brochure, flyer, promotiefilmpje, presentatie of wervende mail met behulp van software. De leerlingen kunnen gebruik maken van online toepassingen om bv. infographics te ontwikkelen.

4.5 Als logistiek medewerker activiteiten uitvoeren m.b.t. ontvangst en opslag van goederen

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 26 + De leerlingen lichten de logistieke goederen- en informatiestroom toe.

Wenk: In het kader van werkplekleren kan je best een bedrijfsbezoek organiseren waarbij de leerlingen kennismaken met alle stappen van de goederenstroom van ontvangst tot verzending van goederen.

Wenk: Dit doel kan je in verband brengen met LPD 2: het betreft telkens de logistieke activiteiten die noodzakelijk zijn om de aankoop, productie en verkoop mogelijk te maken. Het is belangrijk om de vier O's te bespreken (ontvangen, opslaan, orderverzamen en opsturen) en ze te linken aan de documentenstroom zoals beschreven in LPD 3.

LPD 27 + De leerlingen situeren verschillende functies in een magazijn.

Wenk: Het is raadzaam om functies in een magazijn in verband te brengen met de organisatie van de magazijnactiviteiten. Je kan wijzen op het verschil tussen de behandeling van de goederenstroom (bv. logistiek of magazijnmedewerker, magazijnier, bestuurder interne transportmiddelen), het beheer (bv. magazijnbediende) en de aansturing (bv. logistiek verantwoordelijke magazijn) ervan. Zo zal een magazijnbediende voor de magazijnopdrachten zorgen van de magazijnmedewerker of voorraden controleren. De logistiek verantwoordelijke magazijn coördineert en stuurt alle taken binnen een magazijn.

LPD 28 De leerlingen handelen op een veilige, duurzame en ergonomische manier rekening houdend met

- veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen;
- persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen;
- behandelingsvoorschriften.

Wenk: In en rond een magazijn kunnen gevaarlijke situaties ontstaan. Die worden aangegeven met behulp van pictogrammen die zijn onderverdeeld in verschillende categorieën. Wat betreft de algemene veiligheidsrichtlijnen en het

dragen van beschermingsmiddelen is het raadzaam je te beperken tot de voornaamste verbod- en gebodstekens. Met betrekking tot ontvangst en opslag van goederen komen de voornaamste gevarensymbolen en behandelingsetiketten aan bod.

Wenk: In functie van persoonlijke veiligheid en welzijn mag het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en het toepassen van ergonomische hef- en tiltechnieken niet uit het oog verloren worden.

Wenk: Met het oog het verminderen van de afvalberg en recyclage weten de leerlingen welke materialen ze apart sorteren.

LPD 29 De leerlingen ontvangen, controleren en registreren de controle van goederen op basis van leveringsdocumenten en met gepaste hulpmiddelen.

★ Los- en controlemethodes

Samenhang tweede graad: II-MoTe-a LPD 5

Wenk: De realisatie van dit leerplandoel kan in een gesimuleerde context op school of via werkplekleren in een (winkel)magazijn.

Wenk: De documentenstroom is onderliggend aan de goederenontvangst. Je kan vertrekken vanuit LPD 3 waar de uitgaande bestelbon, inkomende orderbevestiging, aankoopfactuur en inkomende vrachtbrief aan bod komen. In functie van de ontvangst en de controle van goederen is het belangrijk dat de leerlingen ook de pakbon analyseren en interpreteren. Het is raadzaam hen te wijzen op het nut van die documenten en dat zowel voor de koper als de verkoper.

Wenk: Hulpmiddelen worden steeds gekozen in functie van de aard, vorm en afmetingen van de goederen. Bij goederenontvangst worden hulpmiddelen ingezet zoals leestoestellen en interne transportmiddelen. In de tweede graad hanteren de leerlingen enkel interne transportmiddelen waarop de bediener niet zit of staat tijdens de verplaatsing zoals een steekwagen, magazijnwagen, rolcontainer of kledingrek. Een bezoek aan een (winkel) magazijn is aangewezen zodat de leerlingen kennismaken met de verschillende hulpmiddelen en hun gebruik.

Wenk: De wijze waarop goederen worden gelost is afhankelijk van de aard van de goederen, het te lossen transportmiddel en de losplaats.

Wenk: Wat betreft de controle van goederen kan je volgende methodes aan bod laten komen: volledige controle, steekproef of staalname. Je kan de leerlingen ook wijzen op het principe van quality assured waarbij de leverancier zelf controleert. In functie van het terugzenden van niet-aanvaarde goederen is het gebruik van de correctielijst essentieel zodat onregelmatigheden op een gestructureerde manier geregistreerd en gecommuniceerd worden.

Wenk: Bij dit leerplandoel heb je aandacht voor basisrekenvaardigheden zoals rekenen met lengtematen, gewichtsmaten, inhoudsmaten, procenten en temperatuurverschillen.

LPD 30 De leerlingen maken goederen opslagklaar en slaan ze op de juiste locatie veilig op.



★ Opslagmiddelen en stapelmethodes

Wenk: Onder opslagklaar maken worden volgende stappen begrepen: uitpakken, sorteren, verpakken en etiketteren van goederen.

Wenk: Voor het realiseren van dit leerplandoel kan je best samenwerken met een externe werkplek waar de opslag van goederen onder begeleiding mogelijk is. Uiteraard kan je school een interne werkplek inrichten zodat de leerlingen in een gesimuleerde context met opslag van goederen vertrouwd geraken.

Wenk: Bij de opslag van goederen hanteren de leerlingen gepaste hulp- en transportmiddelen. Diverse opslagmiddelen (bakken, pallets ...) kunnen aan bod komen.

Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang zien met LPD 29: zo is er steeds aandacht voor milieuvoorschriften in functie van de verwerking van verpakkingsafval, staat veiligheid centraal bij het gebruik van hulp- en transportmiddelen, dienen behandelingsvoorschriften bij het sorteren en etiketteren gerespecteerd enz.

Wenk: Bij het sorteren van inkomende goederen houden de leerlingen ook rekening met fysieke eigenschappen en de aard van de goederen (stukgoederen, bulkgoederen).

Wenk: Het verpakken of herverpakken van goederen hangt af van de bedrijfsinterne afspraken rond verpakking, afmetingen, aantal per verpakkingseenheid, extra bescherming ...). Je kan verschillende materialen ter sprake brengen: plastic en PVC, karton, papier, hout, metaal en opvulmiddelen zoals piepschuim en noppenfolie. In elk geval hebben de leerlingen aandacht voor het veilig stapelen van goederen op pallets, daarbij kan je de aandacht vestigen op verschillende stapelmethodes zoals verstek- of kolomstapeling.

Wenk: Het is belangrijk voldoende aandacht te besteden aan het etiketteren of het aanbrengen van een artikelnaam/code, locatienummer en behandelingssymbool.

Wenk: Opslagmethodes zijn afhankelijk van de aard van de goederen. Je kan een onderscheid maken tussen grond- en stellingstapeling. De legbord- en palletstelling kunnen aan bod komen.

4.6 Een oplossing ontwerpen voor een probleem in de context van onthaal, verkoop of logistiek.

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 31 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem of uitdaging in de context van onthaal, verkoop of logistiek door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden.

Wenk: Dit leerplandoel kan je op een projectmatige manier realiseren. Het kan gaan om een probleem of uitdaging die kleinschalig is en aansluit bij de leefwereld van de leerlingen.

Wenk: Het is aangewezen om te vertrekken van een specifieke situatie. Leerlingen zetten kennis en vaardigheden in door creatief denken: ze bedenken mogelijke

oplossingen, wegen ze tegenover elkaar af en maken keuzes. Stappenplannen kunnen dit proces ondersteunen. Een probleemoplossend proces verloopt systematisch, maar kan je niet voorstellen als een vast ritueel of recept.

Wenk: Je kan een informatierijke omgeving voorzien waarin leerlingen vlot inspiratie kunnen verzamelen. Het is waardevol om ook tussentijdse resultaten te bespreken. Leerlingen kunnen ook feedback aan elkaar geven.

Wenk: Goed gekozen problemen of uitdagingen kunnen spontaan aanleiding geven tot integratie van meerdere domeinen of disciplines. Voorbeelden van problemen en uitdagingen waarvoor een relatief eenvoudige (model)oplossing kan worden ontwikkeld:

- een oplossing bedenken om in een specifieke situatie ergonomischer en/of veiliger te werken;
- een oplossing bedenken om diefstal te voorkomen (bv. door gebruik van spiegels);
- een duurzaam product bedenken en/of produceren om in de leerwinkel te verkopen;
- een oplossing bedenken waarbij het onthalen en registreren van bezoekers automatisch verloopt;
- het automatiseren van het opstellen van verkoopdocumenten.

Wenk: Je kan aandacht besteden aan keuzes die leerlingen maakten bij het ontwerpen van een oplossing. Leerlingen kunnen die beargumenteren en hun denkproces illustreren: door foto's te nemen van deeloplossingen; documentatie te verzamelen; tekeningen, schema's, eenvoudige berekeningen te maken; een proefmodel samen te stellen ...

Wenk: De leerlingen ontwerpen een oplossing, maar hoeven die oplossing niet effectief te realiseren. De oplossing kan verschillende vormen aannemen en moet worden getest of geëvalueerd: een nieuwe of aangepaste werkwijze, een interventie, een technisch systeem (product, apparaat ...).

5 Lexicon

Het lexicon bevat een verduidelijking bij begrippen die in het leerplan worden gebruikt. Die verduidelijking gebeurt enkel ten behoeve van de leraar.

Communicatiemiddelen

Een communicatiemiddel is het kanaal of medium dat gebruikt wordt om de boodschap over te brengen bij de verschillende schaalniveaus, van de menselijke stem tot online en offlinekanalen voor massacommunicatie.

Communicatieproducten

Een communicatieproduct is een schriftelijke, visuele of audiovisuele realisatie die tot doel heeft een boodschap over te brengen, bv. een affiche, een flyer, een mededeling, een reclamefilmpje ...

Huisstijl



De huisstijl van een organisatie of bedrijf is de bewust gekozen wijze van presentatie naar buiten toe. In de enge definitie is een huisstijl de visuele identiteit van een organisatie (logo's, kleur, typografie, opmaak, bedrijfskledij...) Ruimer gaat het ook over gedrag en communicatie.

Klantvriendelijkheid

Klantvriendelijk handelen vooronderstelt het inzetten van sociale en communicatieve vaardigheden in de relatie met een klant. In de eerste graad en in de algemene vorming 2de graad oefenen leerlingen sociale en communicatieve vaardigheden in relatie tot medeleerlingen, leraren...(anderen). Het klantvriendelijk handelen kan ook aspecten m.b.t. het commercieel handelen omvatten.

Nettiquette

Nettiquette is een samenvoeging van de woorden netwerk en etiquette. De nettiquette omvat richtlijnen en gedragsregels bij communicatie via het internet.

Organigram

Een organigram is een afbeelding of schema van een organisatiestructuur van een onderneming; Een dergelijk schema brengt in kaart uit hoeveel verschillende afdelingen een organisatie bestaat (eventueel wie het hoofd is en wie medewerkers), en in welke hiërarchische verhouding de afdelingen en medewerkers ten opzichte van elkaar staan.

Organisatiecultuur

Onder 'organisatiecultuur' van een bedrijf verstaan we de fundamentele waarden en normen van dat bedrijf die zelden expliciet gedefinieerd zijn maar altijd tot uiting komen in de uitstraling van het bedrijf en het gedrag en de overtuiging van alle werknemers. Aspecten van organisatiecultuur zijn: vestimentaire code, sociale voordelen, organisatie van de werkplek en werkuren, managementstijl, vitaliteit van het bedrijf ...

Productbeleving

Producten worden zodanig gepresenteerd dat ze de stemming, status en ervaring van de consument met het product beïnvloeden

Productidentificatie

De ondernemingen die goederen of diensten aanbieden, moeten de prijs ervan schriftelijk aanduiden op een leesbare, zichtbare en ondubbelzinnige manier. Bij productidentificatie worden volgende systemen courant gebruikt:

- EAN-code of het Europees Artikel Nummer: unieke cijfercombinatie
- PLU-code of price look-up code voor groenten en fruit
- RFID of Radio-frequency identification (identificatie met radiogolven): techniek om informatie op te slaan in een tag of label
- Kimball-kaart: ponskaartje gebruikt voor het prijzen van kleding

Retailsector

Directe verkoop van goederen en diensten aan de consument.

Routing

Looproute van de klant in de winkel die ontstaat door de winkelindeling en het bij elkaar plaatsen van verwante artikelgroepen (family grouping).

Trays

Open, in vakjes gedeeld verpakkingsmateriaal dat vaak gebruikt wordt voor landbouw- en voedingsproducten.

Winkelbeleving

De winkel wordt zo ingericht dat de zintuigen van de consument op een positieve manier geprikkeld worden door inzet van bv. muziek, geur of beeld.

6 Basisuitrusting

Basisuitrusting verwijst naar de infrastructuur en het (didactisch) materiaal die beschikbaar moeten zijn voor de realisatie van de leerplandoelen.

Om de leerplandoelen te realiseren dient de school minimaal de hierna beschreven infrastructuur en materiële en didactische uitrusting ter beschikking te stellen die beantwoordt aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, hygiëne, ergonomie en milieu als de relevante leerplandoelen aan bod komen. Specifieke benodigde infrastructuur of uitrusting hoeft niet noodzakelijk beschikbaar te zijn op de school. Beschikbaarheid op de werkplek of een andere externe locatie kan volstaan. We adviseren de school om de grootte van de klasgroep en de beschikbare infrastructuur en uitrusting op elkaar af te stemmen.

6.1 Infrastructuur

Om de doelen van dit leerplan te realiseren zijn nodig:

Een leslokaal met de mogelijkheid tot klassikale instructie en informatieverwerking en het uitvoeren van administratieve taken (leerplandoelen rubriek 4.3)

- dat qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt is om communicatieve werkvormen te organiseren; [indien van toepassing]
- met een (draagbare) computer waarop de nodige software en audiovisueel materiaal kwaliteitsvol werkt en die met internet verbonden is;
- met de mogelijkheid om (bewegend beeld) kwaliteitsvol te projecteren;
- met de mogelijkheid om geluid kwaliteitsvol weer te geven;
- met de mogelijkheid om draadloos internet te raadplegen met een aanvaardbare snelheid.

Toegang tot (mobile) devices voor leerlingen.

Een praktijklokaal of praktijklokalen met basisuitrusting voor de winkelactiviteit (leerplandoelen rubriek 4.4) en rekken en materieel in functie van ontvangst en opslag van goederen (leerplandoelen 4.5).

6.2 Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen

De basisuitrusting voor het uitvoeren van administratieve taken:

- een professioneel ingericht werkeiland per 4 leerlingen;
- telefoontoestellen of GSM's;
- tafels om te overleggen of een vergadertafel;
- een printer/scanner;
- voldoende professionele archiefkasten.



De basisuitrusting voor de winkelactiviteit:

- winkelrekken en opbergkasten;
- een kleurenprinter met scanmogelijkheden;
- een inpaktafel die voldoet aan de ergonomische principes, inpakmateriaal en grondstoffen (papier, houders ...).

De basisuitrusting voor ontvangst en opslag van goederen:

- legbordstelling;
- grondplan (afdruk) van een magazijn om de goederenstroom te visualiseren (4 O's ontvangst, opslag, orderpicking en opsturen);
- miniatuurmodellen van hulp- en transportmiddelen;
- steekwagen, magazijnwagen;
- didactisch materiaal in functie van ontvangst en opslag van goederen: dozen, europallets, pictogrammen, veiligheidsmesjes, opvulmateriaal, magazijnbakjes, kleefband.

Het aanwezige materiaal is voldoende voor de grootte van de klasgroep.

6.3 Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken

Om de leerplandoelen te realiseren beschikt elke leerling minimaal over onderstaand materiaal. De school bespreekt in de schoolraad wie (de school of de leerling) voor dat materiaal zorgt. De school houdt daarbij uitdrukkelijk rekening met gelijke kansen voor alle leerlingen.

- (mobile) devices met een internetaansluiting;
- actuele software toereikend om de leerplandoelen te realiseren.

7 Glossarium

In het glossarium vind je synoniemen voor en een toelichting bij een aantal handelingswerkwoorden die je terugvindt in leerplandoelen en (specifieke) minimumdoelen van verschillende graden.

Handelingswerkwoord	Synoniem	Toelichting
Analyseren		Verbanden zoeken tussen gegeven data en een (eigen) besluit trekken
Beargumenteren	Verklaren	Motiveren, uitleggen waarom
Beoordelen	Evalueren	Een gemotiveerd waardeoordeel geven
Berekenen	Berekeningen uitvoeren	
Berekeningen uitvoeren	Berekenen	
Beschrijven	Toelichten, uitleggen	
Betekenis geven aan	Interpreteren	
Een (...) cyclus doorlopen	Een (...) proces doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
Een (...) proces doorlopen	Een (...) cyclus doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken

Evaluëren	Beoordelen	
Gebruiken	Hanteren, inzetten, toepassen	
Hanteren	Gebruiken, inzetten, toepassen	
Identificeren		Benoemen; aangeven met woorden, beelden ...
Illustreeren		Beschrijven (toelichten, uitleggen) aan de hand van voorbeelden
In dialoog gaan over	In interactie gaan over	
In interactie gaan over	In dialoog gaan over	
Interpreteren	Betekenis geven aan	
Inzetten	Gebruiken, hanteren, toepassen	
Kritisch omgaan met	Kritisch gebruiken	
Kwantificeren		Beredeneren door gebruik te maken van verbanden, formules, vergelijkingen ...
Onderzoeken	Onderzoek voeren	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Onderzoek voeren	Onderzoeken	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
Reflecteren over		Kritisch nadenken over en argumenten afwegen zoals in een dialoog, een gedachtewisseling, een paper
Testen	Toetsen	
Toelichten	Beschrijven, uitleggen	
Toepassen	Gebruiken, hanteren, inzetten	
Toetsen	Testen	
Uitleggen	Beschrijven, toelichten	
Verklaren	Beargumenteren	Motiveren, uitleggen waarom

8 Concordantie

8.1 Concordantietabel

De concordantietabel geeft duidelijk aan welke leerplandoelen de doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificaties (BK) realiseren.

Leerplandoel	Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificaties [aanpassen waar nodig]
1	BK 01, BK 02; BK 03
2+	-



3	BK i
4	BK 01
5	BK 01
6	BK 05; BK 10; BK e; BK g
7	BK 10; BK e
8	BK 11
9	BK 06
10	BK 05; BK 06
11	BK 08; BK c
12	BK 05; BK 08
13	BK 07
14	BK 07
15	BK 07
16	BK 07
17	BK 05; BK 09
18+	-
19	BK 14; BK a
20	BK 16; BK e
21	BK 15; BK f
22	BK 14; BK 15; BK a; BK f
23+	-
24	BK 16; BK e; BK j
25+	-
26+	-
27+	-
28	BK 04; BK a

29	BK 12; BK a; BK g; BK h; BK k
30	BK 13; BK a; BK d
31	MD 06.14

8.2 Minimumdoelen basisvorming

06.14 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden.

Voetnoot:

Rekening houdend met concepten van de tweede graad en de context waarin dit minimumdoel aan bod komt.

8.3 Doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificaties

1. De leerlingen werken in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures).
2. De leerlingen handelen kwaliteitsbewust.
3. De leerlingen handelen economisch en duurzaam.
4. De leerlingen handelen veilig, ergonomisch en hygiënisch.
5. De leerlingen gebruiken functioneel kantoorapparatuur en kantoorsoftware.
6. De leerlingen verwerken in- en uitgaande post volgens de bedrijfseigen procedure.
7. De leerlingen verwerken en digitaliseren documenten en data.
8. De leerlingen gebruiken en actualiseren bestaande klasseringen.
9. De leerlingen verzorgen de logistieke ondersteuning van vergaderingen en activiteiten.
10. De leerlingen onthalen bezoekers volgens bedrijfseigen afspraken.
11. De leerlingen nemen in de context van onthaal telefonische oproepen aan.
12. De leerlingen ontvangen, controleren en registreren de controle van inkomende goederen
13. De leerlingen verplaatsen goederen van de ontvangstzone naar de juiste locatie in het magazijn.
14. De leerlingen maken producten verkoopklaar.
15. De leerlingen presenteren artikels op een commerciële manier met oog voor productbeleving.
16. De leerlingen ondersteunen de klant tijdens de verkoop.

Aanvullende onderliggende kennis

De opgenomen kennis staat steeds in functie van de specifieke vorming van deze studierichting.

- a. Etiketten, markeringen en labels
- c. Klassementmethodes
- d. Opslagmiddelen en stapelmethodes
- e. Principes van klantvriendelijkheid
- f. Presentatietechnieken
- g. Registratietechnieken
- h. Technieken om de goederen te lossen
- i. Verkoopdocumenten
- j. Verkooptechnieken
- k. Voorschriften en procedures voor de ontvangst en controle van goederen



Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten	3
1.2	De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs	3
1.3	Ruimte voor leraren(teams) en scholen	4
1.4	Differentiatie	4
1.5	Opbouw van leerplannen.....	6
2	Situering	7
2.1	Samenhang met de eerste graad	7
2.2	Samenhang in de tweede graad	7
2.2.1	Samenhang binnen de studierichting Organisatie en logistiek.....	7
2.2.2	Samenhang met andere leerplannen binnen de finaliteit	7
2.2.3	Samenhang over de finaliteiten heen.....	7
2.3	Plaats in de lessentabel.....	7
3	Pedagogisch-didactische duiding	7
3.1	Organisatie en logistiek en het vormingsconcept.....	7
3.2	Krachtlijnen	8
3.3	Opbouw.....	9
3.4	Leerlijnen.....	9
3.4.1	Samenhang met de eerste graad	9
3.4.2	Samenhang in de tweede graad	9
3.4.3	Samenhang met de derde graad.....	11
3.5	Aandachtspunten.....	11
3.5.1	Pedagogisch-didactische aanpak	11
3.5.2	Digitale vaardigheden	11
3.5.3	Werkplekieren.....	12
3.6	Leerplanpagina.....	12
4	Leerplandoelen	12
4.1	Basiscompetenties	12
4.2	De werking van ondernemingen en de goederen- en documentenstroom	13
4.3	Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren.	15
4.4	Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving	18
4.5	Als logistiek medewerker activiteiten uitvoeren m.b.t. ontvangst en opslag van goederen	22
4.6	Een oplossing ontwerpen voor een probleem in de context van onthaal, verkoop of logistiek.	24



5	Lexicon	25
6	Basisuitrusting	27
6.1	Infrastructuur	27
6.2	Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen.....	27
6.3	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken	28
7	Glossarium.....	28
8	Concordantie	29
8.1	Concordantietabel.....	29
8.2	Minimumdoelen basisvorming	31
8.3	Doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificaties	31