**Katholiek Onderwijs Vlaanderen**

**Dienst Curriculum & vorming**

Team secundair onderwijs

2025-05-05

Startdocument individueel opleidingsplan Onthaal, organisatie en sales

Voor de start van het duale traject wordt het individueel opleidingsplan samen met de mentor opgemaakt. Daarin zijn alle leerplandoelen van het specifiek gedeelte en een eventuele concretisering ervan opgenomen. Als ook leerplandoelen van de algemene vorming worden gerealiseerd op de werkplek, moeten die ook worden opgenomen in het individueel opleidingsplan. Het is belangrijk dat de leerplandoelen integraal worden overgenomen in het individueel opleidingsplan, met inbegrip van eventuele opsommingen of afbakeningen.

De concretisering van de leerplandoelen kan onder meer vorm krijgen vanuit de expertise van de leraar, uitwisseling met andere leraren binnen of buiten de eigen school en wenken uit het leerplan. Bij de concretisering van de leerplandoelen is het belangrijk dat er een goede balans wordt gezocht tussen voldoende duidelijke activiteiten enerzijds en het vermijden van een te gedetailleerde opsomming anderzijds. Voor aanvang van het traject van de leerling wordt er afgesproken welke leerplandoelen en onderliggende activiteiten kunnen worden bereikt op de werkplek, op school en/of bij een externe organisatie (bv. opleidingscentrum van een sector of VDAB). Die taakverdeling maakt deel uit in het individueel opleidingsplan. Eenzelfde leerplandoel kan op meerdere plaatsen aan bod komen. Daarnaast *kan* er in het individueel opleidingsplan ook een planning opgenomen worden.

De opmaak van een individueel opleidingsplan is verplicht. Het individueel opleidingsplan legt de basis voor de samenwerking tussen school, werkplek en individuele leerling en is een belangrijk instrument voor zowel leerling, leraar als mentor om het hele opleidingstraject van de leerling op te volgen en bij te sturen.

|  |
| --- |
| Naam leerling |
| Klas |
| Naam trajectbegeleider(s) |
| Naam mentor |
| Naam leerwerkplek |
| Startpositie leerling: informatie vanuit voorgaande jaren/screening  *Sterke punten:*  *Werkpunten:*  *Tips om verdere ontwikkeling van competenties te ondersteunen:* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Leerplandoel** | **School** | **Werk-plek** | **Extern** | **Aandachtspunten**  **Afspraken op maat van de leerling, school, werkplek in functie van de individuele leerlijn** |
| LPD 1 De leerlingen handelen   * in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures); * kwaliteitsbewust; * economisch en duurzaam; * veilig, ergonomisch en hygiënisch. |  |  |  |  |
| Concretisering |  |  |  |  |
| Concretisering |  |  |  |  |
| LPD 2 De leerlingen passen regelgeving m.b.t. marktpraktijken en consumentenbescherming toe. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 3 De leerlingen lichten diefstalpreventietechnieken en een gepaste aanpak bij diefstal en fraudepogingen toe rekening houdend met rechten van het personeel en van de klant. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 4 De leerlingen passen principes van klantvriendelijkheid in verschillende contactsituaties met klanten en bezoekers toe.   * Technieken voor assertiviteit, conflictvoorkoming en -beheersing. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 5 De leerlingen passen consequent redactionele normen en huisstijl toe bij het opstellen van documenten. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 6 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem of een uitdaging bij onthaal- en verkoopactiviteiten door wetenschappen, technologie of wiskunde geïntegreerd aan te wenden. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 7 De leerlingen verzamelen en presenteren informatie over een retailer rekening houdend met branche, concurrentie, marketingbeslissingen en duurzaamheid. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 8 De leerlingen onderzoeken de werkcontext en taken van een winkelverkoper, afdelingshoofd en filiaalhouder. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 9 De leerlingen passen de kostplusprijsmethode bij het bepalen van de verkoopprijs toe. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 10 De leerlingen illustreren de klantreis of customer journey aan de hand van concrete voorbeelden. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 11 De leerlingen illustreren de invloed van actuele ontwikkelingen op het winkelgedrag en de retailsector. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 12 De leerlingen verwelkomen bezoekers, controleren de toegang van bezoekers en informeren bezoekers over diensten, personen, locaties en bereikbaarheid. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 13 De leerlingen voeren in- en uitgaande telefoongesprekken, verbinden door en nemen digitale telefoonnotities rekening houdend met  • telefoonetiquette;  • stem-, luister- en vraagtechnieken. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 14 De leerlingen organiseren de onthaalruimte volgens de richtlijnen:  • voorraad promotie- en documentatiemateriaal op peil houden;  • decoraties en boodschappen duidelijk en ordelijk plaatsen;  • ruimte en apparatuur controleren bij afsluiting. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 15 + De leerlingen ontwerpen aantrekkelijke communicatieproducten om bezoekers en klanten te informeren rekening houdend met digitale presentatietechnieken. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 16 De leerlingen werken op een efficiënte en duurzame manier met kantoormateriaal waaronder een kopieertoestel. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 17 De leerlingen registreren bezoekers en maken een toegangsbewijs met behulp van software. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 18 De leerlingen verwerken en registreren (internationale) post rekening houdend met  • procedures m.b.t. het verwerken van in- en uitgaande post;  • procedures m.b.t. het registreren van inkomende post;  • verzendingsmethodes (nationaal en internationaal);  • de documentenstroom. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 19 De leerlingen verdelen en beantwoorden inkomende mails volgens de regels van formele communicatie en nettiquette. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 20 De leerlingen beheren efficiënt een mailbox en elektronische agenda. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 21 De leerlingen klasseren en archiveren manueel en digitaal documenten volgens aangereikte criteria.   * Alfabetisch, chronologisch, numeriek, decimaal, alfanumeriek en geografisch * centraal en decentraal archief |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 22 De leerlingen ontwikkelen, bewerken en converteren PDF-documenten. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 23 De leerlingen verwerken en bewerken informatie met een tekstverwerkingsprogramma rekening houdend met  • structuur, opmaak en gevorderd gebruik van objecten;  • online samenwerken;  • klaviervaardigheid. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 24 De leerlingen ontwerpen, bewerken en gebruiken sjablonen en rapporten met behulp van een tekstverwerkingsprogramma. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 25 De leerlingen verwerken en bewerken cijfergegevens met behulp van een rekenblad.   * Werkmap- en blad: gebruiken, opmaken en presenteren; * Formules en functies: aantalarg, afronden, zoekfuncties, gegevensvalidatie; * Grafieken: (op)maken en bewerken. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 26 De leerlingen gebruiken doelgericht een databank voor het raadplegen, invoeren en presenteren van gegevens. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 27 De leerlingen stellen een uitnodiging voor een vergadering of activiteit op. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 28 De leerlingen registreren reacties en stellen een deelnemerslijst op. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 29 De leerlingen zorgen voor de logistieke ondersteuning van een vergadering of activiteit. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 30 De leerlingen ontvangen en controleren goederen rekening houdend met veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 31 De leerlingen slaan de goederen veilig op en registreren de ontvangst. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 32 De leerlingen volgen de voorraad op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen met behulp van voorraadsoftware.   * Inventarisatietechnieken |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 33 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar rekening houdend met  • soorten verpakkingen;  • prijsaanduiding: productidentificatie, regelgeving;  • artikelbeveiliging. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 34 + De leerlingen analyseren aspecten van winkelinterieur en -exterieur aan de hand van concrete voorbeelden. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 35 De leerlingen bereiden commercieel aantrekkelijke artikelpresentaties voor. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 36 De leerlingen bouwen artikelpresentaties in een winkel op met oog voor  • organisatie van de winkelruimte;  • presentatieplannen;  • merchandisingtechnieken. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 37 De leerlingen bevoorraden afdelingen en ordenen producten rekening houdend met aanvultechnieken en -voorschriften. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 38 De leerlingen onderhouden de winkelruimte en producten door gebruik te maken van gepaste schoonmaakmiddelen en -technieken. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 39 De leerlingen stellen aankoopwensen vast en adviseren over producten en diensten met oog voor  • de typologie van klanten of consumenten;  • branche- en productkennis. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 40 De leerlingen sluiten de verkoop af met inbegrip van bij- en meerverkoop. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 41 De leerlingen verwerken de verkoopgegevens en betaling met behulp van het kassasysteem. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 42 + De leerlingen verpakken verkochte artikelen in functie van gebruik, aard of bestemming. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 43 De leerlingen voeren dienst na verkoop uit met inbegrip van klachtenbehandeling rekening houdend met  • garantiebepalingen en ruilvoorwaarden;  • rechten en plichten bij een koopovereenkomst;  • (administratieve) procedures. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 44 De leerlingen stellen verkoopdocumenten met behulp van software op. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 45 De leerlingen lichten voor- en nadelen van e-commerce toe. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD 46 De leerlingen informeren klanten en bieden service via online kanalen. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K1 De leerlingen ontwerpen een eenvoudige website en webshop met behulp van kant-en-klare software. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K2 De leerlingen volgen de goederen-en informatiestroom op binnen een ERP omgeving. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K3 De leerlingen lichten het belang van duurzaam ondernemen toe. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K4 De leerlingen lichten de keuze voor ondernemerschap op basis van persoonlijke motieven en vaardigheden toe. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K5 De leerlingen lichten voorwaarden en formaliteiten bij het opstarten van een onderneming toe. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K6 De leerlingen lichten toe welke gevolgen de keuze voor een ondernemingsvorm heeft voor een ondernemer. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| LPD K7 De leerlingen stellen een eenvoudig kosten- en opbrengstenbudget op. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |