

Winkelmedewerker
2de graad A-finaliteit
II-Win-a

BRUSSEL

D/2024/13.758/161

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 lesuren ...).

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 in de tweede graad

Het leerplan Winkelmedewerker is verwant met andere leerplannen:

- leerplan Nederlands;
- leerplannen Engels en Frans;

Binnen de studierichting kan het vak wiskunde ondersteunend zijn bij de realisatie van het leerplan Winkelmedewerker.

2.2 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is gebaseerd op minimumdoelen van de basisvorming en doelen die leiden naar de beroepskwalificatie Winkelmedewerker. Het is bestemd voor volgende studierichtingen: Winkelmedewerker duaal, Aanloop winkelmedewerker duaal* en Aanloop administratie en distributie duaal* (* afhankelijk van de invulling van de schoolcomponent en de aanloopcomponent).

Het leerplan is gericht op 23 uren per schooljaar.

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 Winkelmedewerker en het vormingsconcept

Het leerplan Winkelmedewerker is ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialoogschool. In dit leerplan ligt de nadruk op de **economische 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 goederenstroom in een winkelomgeving, het voorbereiden en presenteren van artikels, het ontvangen van betalingen en het ondersteunen van de klant bij klachten.

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 aandacht voor welzijn, veiligheid en milieu met het oog op een aangename 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 vaardigheden is van groot belang voor de professionele beroepsuitoefening. Leerlingen leren op een **genereuze** en respectvolle manier omgaan met leidinggevend, collega's en externen. 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

Basiscompetenties in een winkelomgeving

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

Leerlingen leren dat veiligheid en ergonomie essentieel zijn in een bedrijfsomgeving. Ze gaan steeds op een zorgzame en respectvolle manier om met goederen, materiaal en arbeidsmiddelen en hebben aandacht voor een nette werkplek. Met het oog op het verminderen van de afvalberg en recyclage leren ze duurzaam en economisch handelen.

Verkenning van de retailsector

Leerlingen ontwikkelen inzicht in aspecten van de retailsector zoals de organisatie en inrichting van de winkel, branches, winkelvormen ... In functie van het ondersteunen van de goederenstroom in een winkel ontwikkelen ze inzicht in de documenten onderliggend aan verkoopactiviteiten. 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.

Professioneel handelen en communiceren in een winkelomgeving

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 winkelmagazijn. Klanten onthalen, artikels presenteren en professioneel communiceren met klanten zijn competenties in functie van de toekomstige relatie met klanten.

3.3 Opbouw

- Basiscompetenties in een winkelomgeving
- Verkenning van de retailsector
- Doelgroepgericht communiceren en handelen met klanten
- Activiteiten in een winkelomgeving
- Een oplossing ontwerpen voor een probleem in de context van verkoop

3.4 Leerlijnen

3.4.1 Samenhang in de tweede graad

- Leerplan Nederlands:

In het vak Nederlands ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Taalgebruikssituaties en taalhandelingen eigen aan de studierichting Winkelmedewerker duaal kunnen in overleg met de leraar Nederlands aan bod komen.

- Leerplannen Engels en Frans:

In de vakken Engels en Frans ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Taalgebruikssituaties en taalhandelingen eigen aan de studierichting Winkelmedewerker dual kunnen in de vakken Engels en Frans aan bod komen.

- 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.

3.4.2 Samenhang met de derde graad

Bij het beëindigen van de tweede graad Winkelmedewerker kunnen de leerlingen doorstromen naar de studierichting Onthaal, organisatie en sales. In deze richting bekwamen de leerlingen zich in het uitvoeren van activiteiten in een winkelomgeving met inbegrip van het verkopen van goederen of diensten en verlenen van service. Daarnaast ontwikkelen ze administratieve competenties in een onthaalomgeving en leren professioneel communiceren met bezoekers.

3.5 Aandachtspunten

- Dit leerplan is opgemaakt voor een duale opleiding. Dat betekent dat de leerplandoelen in nauwe samenwerking met de mentor op de leerwerkplek moeten gerealiseerd worden. Dat gebeurt onder meer via een opleidingsplan. Het is een communicatiemiddel om duidelijke afspraken te maken over de inhoud, de taakverdeling en planning van de opleiding en wordt op maat van de beginsituatie van de leerling uitgewerkt.
- In dit vak worden competenties aangeleerd binnen de schoolcontext en op de werkplek. Dat neemt niet weg dat voor bepaalde (generieke) competenties onderliggende kennis en/of vaardigheden in verband met veiligheid en hygiëne, winkelorganisatie en -presentatie, verkoopdocumenten ... er voor de school een belangrijke rol is weggelegd. Bovendien zullen de competenties pas ten volle gerealiseerd kunnen worden als er ook samenwerking is met de leraren van de algemene vorming. Waar dit voor de hand ligt, wordt dit aangegeven. Ook in de vakken Engels en Frans en ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden, daarbij kunnen taalgebruikssituaties en taalhandelingen eigen aan de studierichting Winkelmedewerker aan bod komen.
- Als winkelmedewerker kan je vooral in de distributiesector tewerkgesteld worden: zelfstandige kleinhandel, kleinhandel in voedingswaren, grote kleinhandelszaken, warenhuizen.

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 in een winkelomgeving

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 1 De leerlingen handelen

- **in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures);**
- **kwaliteitsbewust;**
- **economisch, duurzaam;**
- **hygiënisch.**

Wenk: In teamverband:

- Bij communicatie hebben de leerlingen aandacht voor hiërarchie en houden rekening met het feit dat ze op een andere manier met leraren of leidinggevenden communiceren, zowel schriftelijk als mondeling.
- De leerlingen leren zich flexibel opstellen en reageren gepast bij wisselende werkomstandigheden, ook als het erg druk wordt in de winkel.
- Het respecteren van normen en waarden (die mede de organisatiecultuur bepalen) kan je ook onder de aandacht brengen: de leerlingen leren zich presenteren met aandacht voor de organisatie- of bedrijfscultuur. Zo kan je leerlingen in het kader van een project of event wijzen op de bedrijfscultuur van hun externe werkplek en op welke manier ze de waarden van deze onderneming kunnen vertalen naar hun gedrag, houding, voorkomen en manier van communiceren met anderen.

Wenk: Kwaliteitsbewust:

- Dat uit zich in zorgvuldig werken, aandacht voor details, het eigen werk controleren op fouten, het voortdurend reflecteren en zich bijsturen met het oog op het bereiken van de verwachte kwaliteit.

Wenk: Economisch en duurzaam:

- Met het oog op het verminderen van de afvalberg en recyclage sorteren de leerlingen volgens de richtlijnen.
- Economisch handelen betekent onder meer dat de leerlingen hun werktijd optimaal benutten, dat bij het beëindigen van een opdracht aangeven, de kortste weg nemen bij interne verplaatsingen, verspilling vermijden ...
- Duurzaam handelen impliceert dat de leerlingen op een zorgzame en respectvolle manier omgaan met goederen, materiaal en arbeidsmiddelen en dit conform de bedrijfsinterne procedures.

Wenk: Hygiënisch:

- Hygiënisch handelen vooronderstelt aandacht voor persoonlijke verzorging en hygiëne in de winkelruimte. Wat betreft de persoonlijke verzorging is er voldoende aandacht voor mondhygiëne, persoonlijke hygiëne, het kammen van de haren, verzorgde kledij, bedrijfskledij (bv. specifieke regelgeving

voedingssector). Het schoonhouden van de winkelruimte en producten wordt beschreven onder LPD 3.

LPD 2 De leerlingen handelen op een veilige en ergonomische manier rekening houdend met

- **veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen;**
- **persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen;**
- **behandelingsvoorschriften en signalisatie gevaarlijke goederen (GHS-systeem);**
- **hef- en tiltechnieken.**

Wenk: Wat betreft de algemene veiligheidsrichtlijnen is het raadzaam voldoende aandacht te besteden aan verbod- en gebodstekens, gevaars- en reddingsborden en pictogrammen brandbestrijding.

Wenk: Met betrekking tot het sorteren en opslaan van goederen kunnen de behandelingsetiketten (deze kant op, breekbaar, de verpakking niet op elkaar plaatsen ...) en signalisatie gevaarlijke goederen aan bod komen. Een toelichting van het GHS-systeem (Globally Harmonised System of Classification and Labelling of Chemicals), de etikettering van gevaarlijke producten en voorzorgsmaatregelen voor het gebruik van gevaarlijke producten zijn hier op hun plaats.

Wenk: De leerlingen respecteren de bedrijfseigen procedures, afhankelijk van de sector waarin de leerling terecht komt. Concreet kan dat betekenen dat de leerlingen oog hebben voor de specifieke veiligheidsregels rond de controle van voedingswaren. Zo worden voedingswaren gecontroleerd op versheid, kwantiteit, temperatuur en de houdbaarheidsdatum. Bovendien mag de keten van diepgekoelde en diepgevroren producten niet onderbroken worden. Zo hebben de leerlingen aandacht voor de aangegeven temperaturen op de koelcellen waar de voedingswaren in geleverd worden.

LPD 3 De leerlingen onderhouden de winkelruimte en producten.

Wenk: Bij het opruimen van de werkplek houden de leerlingen rekening met de procedures rond afvalbeheer.

Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel heb je aandacht voor het tussentijds reinigen van de winkelruimte, zonder dat dit een hinder vormt voor de klant.

Wenk: De leerlingen kiezen gepaste hulp- en schoonmaakmiddelen in functie van de opdracht.

4.2 Verkenning van de retailsector

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 4 De leerlingen interpreteren documenten onderliggend aan het verkoopproces.

Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel kan je volgende documenten aan bod laten komen: de bestelbon, vrachtbrief, leveringsbon, verkoopfactuur ...



LPD 5 De leerlingen situeren assortimenten, 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. Zo kan je 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. De supermarkt, hypermarkt, speciaalzaak, e-commerce, m-commerce en pop-up kunnen in dat verband besproken worden.

Wenk: Met betrekking tot de functies in een winkelomgeving bespreek je onder meer de winkerverkoper, afdelingshoofd en filiaalleider en hun verantwoordelijkheden.

LPD 6 De leerlingen passen presentatietechnieken toe rekening houdend met artikelverwantschap en attentiewaarde.

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 op de werkplek.

4.3 Doelgroepgericht communiceren en handelen met klanten

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 7 De leerlingen onthalen en informeren klanten op een klantvriendelijke manier over producten of diensten.

Wenk: Klantvriendelijk handelen vooronderstelt het inzetten van communicatieve en sociale vaardigheden om de klant op korte termijn verder te helpen. Dit betekent dat de leerlingen de klant op een respectvolle en vriendelijke manier benaderen

(met aandacht voor lichaamshouding), een actieve luisterhouding aannemen, zich trachten in te leven in de wensen en behoeften van de klant, discreet zijn (bv. geen persoonlijke informatie hardop vermelden), de klant steeds begroeten/bedanken ...

Wenk: Leerlingen zijn zich bewust van de verschillen in klanten. Zo kan je wijzen op de invloed persoonlijke (leeftijd, geslacht, gezinssituatie...) en socio-culturele factoren (etnische groepen, culturele achtergrond...).

Wenk: Efficiënt helpen van klanten vooronderstelt kennis van het assortiment, de winkelorganisatie, promotionele acties ...

Wenk: Je kan de leerlingen wijzen op het belang van de digitalisering voor de retailsector: retailers informeren klanten via verschillende kanalen waaronder online (social), media, website, blog, webshop ... Dit kan voor de leerlingen een belangrijk hulpmiddel zijn om zichzelf te informeren of om klanten ernaar te verwijzen.

LPD 8 De leerlingen communiceren met de verantwoordelijke over verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie.

Wenk: Het kan nuttig zijn om de leerlingen te wijzen op de rechten van personeel en klant bij diefstal in de winkel, ook al wordt er niet verwacht dat ze zelf ingrijpen bij winkeldiefstal of communiceren met verdachte klanten.

Wenk: Aandacht voor digitale interne communicatiemiddelen (bv. via headset) die een snelle communicatie over verdachte klanten in de hand werkt.

Wenk: Dit leerplandoel zie je best in samenhang met LPD 1: teamgericht werken vooronderstelt het toepassen van communicatieve vaardigheden, wat onder meer inhoudt dat de leerlingen leren om correct, vlot en helder te communiceren over feiten of gebeurtenissen.

Wenk: Met het oog op diefstalpreventie is er aandacht voor verbale en non-verbale communicatie: begroeting van de klant, laten merken dat de klant gezien is ...

Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel kan je wijzen op het belang van bedrijfsinterne procedures of afspraken: wat wordt er op de werkplek precies verwacht van de leerlingen als ze verdachte klanten opmerken?

LPD 9 De leerlingen gaan professioneel om met klachten volgens instructies van de verantwoordelijke.

Wenk: Volgende aspecten komen best aan bod: klanten met klachten worden op een klantvriendelijke manier onthaald (actief luisteren, excuses indien de klacht gegrond is), oplossingen worden aangereikt volgens instructies van de verantwoordelijke of klanten worden doorverwezen indien er zelf niet in een oplossing kan voorzien worden.

4.4 Activiteiten in een winkelomgeving

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK



LPD 10 De leerlingen ontvangen en controleren goederen met gepaste hulpmiddelen rekening houdend met veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen.

- Wenk: Bij de goederenontvangst worden hulpmiddelen ingezet zoals leestoestellen en interne transportmiddelen waarop de bediener niet zit of staat tijdens de verplaatsing zoals een steekwagen, magazijnwagen, rolcontainer of kledingrek. Daarbij is het vergelijken van de levering met de vervoersdocumenten essentieel.
- Wenk: Dit leerplandoel kan je in samenhang zien met LPD 2: de leerlingen hebben steeds aandacht voor (voedsel)veiligheid-, milieu- en behandelingsvoorschriften.
- Wenk: De leerlingen respecteren steeds de bedrijfseigen procedures, afhankelijk van de sector waarin ze terechtkomen. In de voedingssector hebben de leerlingen aandacht voor de specifieke veiligheidsregels i.v.m. de controle van voedingswaren.
- Wenk: Indien goederen niet voldoen aan de vereisten wordt dit gesignaleerd.
- Wenk: Bij dit leerplandoel heb je aandacht voor basisrekenvaardigheden zoals rekenen met lengtematen, gewichtsmaten, inhoudsmaten, procenten en temperatuurverschillen.

LPD 11 De leerlingen slaan de goederen veilig op en registreren de ontvangst.

- Wenk: Bij de opslag van goederen hanteren de leerlingen eveneens gepaste hulp- en transportmiddelen. In dat verband kan je diverse opslagmiddelen (bakken, pallets, stellingen) bespreken.
- Wenk: Afhankelijk van het soort goederen is er aandacht voor aanvultechnieken (First in first out ...) en de correcte plaats (koeling, diepvries ...).

LPD 12 De leerlingen volgen de voorraad op en melden tekorten en gebreken volgens de bedrijfsinterne procedures.

- Wenk: Het is belangrijk de leerlingen erop te wijzen dat het prijzen van artikelen, afhankelijk van branche en/of winkelvorm, vaak niet langer in de winkel plaatsvindt.
- 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 artikelen uit de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming niet uit het oog verloren worden.

LPD 13 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar rekening houdend met

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

- Wenk: Het is belangrijk de leerlingen erop te wijzen dat het prijzen van artikelen, afhankelijk van branche en/of winkelvorm, vaak niet langer in de winkel plaatsvindt.
- 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.

LPD 14 De leerlingen presenteren artikelen op een commercieel aantrekkelijke manier rekening houdend met de bedrijfsinterne procedures.

- Wenk: Bij het presenteren van artikels houden ze steeds de principes van een goede artikelpresentatie in het achterhoofd zoals omschreven in LPD 6.
- Wenk: Artikelen worden steeds gepresenteerd rekening houdende met bedrijfseigen schappenplannen, lopende promotionele acties, seizoensgebonden thema's ...

LPD 15 De leerlingen bevoorraden afdelingen en ordenen producten rekening houdend met aanvultechnieken en -voorschriften.

- Wenk: Bij het presenteren van artikelen hebben leerlingen aandacht voor het spiegelen van artikelen.
- Wenk: Wat betreft aanvultechnieken kan je denken aan FIFO, LIFO FEFO.

LPD 16 De leerlingen verwerken de verkoopgegevens en de betaling met behulp van het kassasysteem.

★ Betaalmiddelen: werking en geldigheid

- Wenk: Je kan volgende aspecten onder de aandacht brengen: de werking en het gebruik van betaalmiddelen, weegschaal en scansysteem.
- Wenk: Ook bij dit leerplandoel is er voldoende aandacht voor basisrekenvaardigheden: rekenen met procenten, kortingen, kunnen schatten van bedragen ...
- Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel zijn volgende aspecten belangrijk:
- artikelen worden met zorg behandeld en gestapeld;
 - diefstalbeveiliging wordt steeds verwijderd;
 - wisselgeld wordt op een correcte en vlotte manier terug gegeven;
 - aandacht voor valse en beschadigde biljetten (controle);
 - toepassen van regelgeving van verkoop van alcoholische dranken en tabak;
 - toepassen van extra kosten, kortingen en/of klantvoordelen, geschenkbonnen volgens bedrijfsinterne afspraken;
 - starten en sluiten van het kassasysteem volgens de bedrijfsinterne procedures.



Wenk: Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 1: leerlingen blijven rustig en schakelen op een professionele manier hulp in als het te druk wordt.

LPD 17 + De leerlingen verpakken de verkochte artikelen in functie van gebruik, aard of bestemming.

Wenk: Je kan best een onderscheid tussen in- en verpakken.

Wenk: In functie van het aanbrengen van een aantrekkelijke geschenkverpakking hebben de leerlingen best enkele basistechnieken goed onder de knie.

4.5 Een oplossing ontwerpen voor een probleem in de context van verkoop

Minimumdoelen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar BK

LPD 18 De leerlingen ontwerpen een oplossing voor een probleem of uitdaging in de context van verkoop 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 diefstal te voorkomen (bv. door gebruik van spiegels);
- een duurzaam product bedenken en/of produceren om in de leerwinkel te verkopen.

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.

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.

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 ...

Productidentificatie

De ondernemingen die goederen of diensten aanbieden, moeten de prijs hiervan 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

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 of de werkplek of een extern opleidingscentrum 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. 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 kennis en vaardigheden binnen de schoolinfrastructuur geïntegreerd aan te reiken is een praktijklokaal om vaardigheden in te oefenen noodzakelijk. Dit lokaal is uitgerust

- 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.

Dit lokaal wordt opgedeeld in twee zones of ruimtes:

- een ruimte voor klassikale instructie en mogelijkheid tot informatieverwerking;
- een ruimte voor de winkelactiviteit.

6.2 Materiaal en toestellen

De basisuitrusting voor de winkelactiviteit:

- winkelrekken en opbergkasten, paspop, presentatieboxen;
- een kleurenprinter met scanmogelijkheden, prijstang, ridderspoortang;
- een inpaktafel die voldoet aan de ergonomische principes, inpakmateriaal en grondstoffen (papier, houders ...);
- beveiligingssystemen met tags;
- steekwagen, magazijnwagen, rolcontainer, kledingrekken;
- didactisch materiaal in functie van ontvangst en opslag van goederen: dozen, pictogrammen, veiligheidsmesjes, foliesnijder, springmes, verpakkingsmateriaal, kleefband;
- kassa met scanmogelijkheid.

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.

7 Glossarium

In het glossarium vind je synoniemen voor en 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
Evalueren	Beoordelen	
Gebruiken	Hanteren, inzetten, toepassen	
Hanteren	Gebruiken, inzetten, toepassen	
Identificeren		Benoemen; aangeven met woorden, beelden ...
Illustreren		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
1	BK 01; BK 02; BK 03; BK 04
2	BK 04; BK 11; BK g
3	BK 11
4	BK 1
5	BK 06; BK h
6	BK e
7	BK 05; BK f

8	BK 13; BK f
9	BK 05; BK 14; BK f
10	BK 07; BK d
11	BK 07
12	BK 09
13	BK 10; BK d
14	BK 10; BK e
15	BK 08; BK a
16	BK 12; BK b
17+	-
18	MD 06.14

8.1 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.

8.2 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 gaan professioneel en doelgroepgericht om met klanten.
6. De leerlingen informeren zich over een assortiment producten.
7. De leerlingen ontvangen goederen en producten en controleren de levering.
8. De leerlingen bevoorraden de afdelingen en ordenen de producten.
9. De leerlingen volgen de voorraad op en stellen tekorten vast.
10. De leerlingen bereiden de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging ...) en presenteren deze op een commerciële manier.
11. De leerlingen onderhouden de verkoopp ruimte en producten in de afdeling.
12. De leerlingen ontvangen betalingen en bedienen de kassa.
13. De leerlingen zijn alert voor klanten met het oog op diefstalpreventie en communiceren hierover efficiënt met de leidinggevende.
14. De leerlingen onthalen klanten met klachten en verwijzen door naar de leidinggevende.



Aanvullende onderliggende kennis

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

- a. Aanvultechnieken
- b. Betaalmiddelen (werking, geldigheid ...)
- d. Meest gangbare verpakkingen en labels
- e. Presentatietechnieken van producten
- f. Principes van klantvriendelijkheid
- g. (Veiligheids)pictogrammen
- h. Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen

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 in de tweede graad	7
2.2	Plaats in de lessentabel.....	7
3	Pedagogisch-didactische duiding	7
3.1	Winkelmedewerker en het vormingsconcept.....	7
3.2	Krachtlijnen	8
3.3	Opbouw.....	8
3.4	Leerlijnen.....	8
3.4.1	Samenhang in de tweede graad	8
3.4.2	Samenhang met de derde graad.....	9
3.5	Aandachtspunten	9
3.6	Leerplanpagina.....	9
4	Leerplandoelen	10
4.1	Basiscompetenties in een winkelomgeving.....	10
4.2	Verkenning van de retailsector	11
4.3	Doelgroepgericht communiceren en handelen met klanten.....	12
4.4	Activiteiten in een winkelomgeving.....	13
4.5	Een oplossing ontwerpen voor een probleem in de context van verkoop.....	16
5	Lexicon	17
6	Basisuitrusting	17
6.1	Infrastructuur	18
6.2	Materiaal en toestellen.....	18
6.3	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken	18
7	Glossarium.....	18
8	Concordantie	20

8.1	Concordantietabel.....	20
8.1	Minimumdoelen basisvorming	21
8.2	Doelen die leiden naar één of meer beroepskwalificaties	21