

Onthaal, organisatie en sales 3de graad

De studierichting Onthaal, organisatie en sales 3de graad

1. De studierichting in de matrix

Graad	3de graad
Finaliteit	A-finaliteit
Studiedomein	Economie en organisatie
Samenstelling	MD + BK Winkelverkoper, BK Administratief medewerker onthaal

2. Korte beschrijving van de studierichting

Onthaal, organisatie en sales is een praktische studierichting in de arbeidsmarktfinaliteit. Ze biedt inzicht in de werking van ondernemingen en is gericht op het ontwikkelen van competenties met betrekking tot onthaal- en verkoopactiviteiten. Aandacht voor communicatieve en sociale vaardigheden is essentieel in functie van een professionele communicatie met bezoekers en klanten. Het verwerven van digitale competenties kadert in de bedrijfsgerichte component vermits de goederen-, documenten- en informatiestroom in sterke mate gedigitaliseerd zijn.

3. Leerlingenprofiel

Leerlingen Onthaal, organisatie en sales zijn sterk in het leren binnen de concrete contexten eigen aan het studiedomein en de studierichting. Via concrete contexten verwerven ze basis-theoretische inzichten. Zij leren binnen een veilige leersituatie meer autonoom functioneren en zijn in staat effectieve handelingen te stellen om concrete uitdagingen aan te pakken.

Ze zijn communicatief en sociaal vaardig in functie van een professionele communicatie met bezoekers en klanten en versterken hun digitale competenties met het oog op het doelgericht uitvoeren van administratieve taken in een onthaalomgeving. Ze ontwikkelen logistieke en commerciële competenties ter ondersteuning van verkoopactiviteiten in een winkelomgeving.

4. Specifiek voor de studierichting

- De werking van ondernemingen
- Verkoop en marketing in de retailsector
- Klanten onthalen en informeren, beperkte administratieve taken uitvoeren (in functie van het onthaal van klanten)
- Winkelverkoop in een B2C (business to consumer) omgeving
- Engels en Frans
- Duits: zelfredzaamheid binnen de context

5. De modellesentabel

Algemene vorming	III,1	III,2	Specifieke vorming	III,1	III,2
Godsdienst	2	2	Duits	1	1
Engels + Frans	4	4	Onthaal, organisatie en sales (incl. werkplekleren)	13	13
Lichamelijke opvoeding	2	2			
Maatschappelijke vorming	1	1			
Nederlands	2	2			
Wiskunde	2	2			
Onderliggend aan algemene en specifieke vorming				II,1	II,2
Realisatie leerplandoelen Gemeenschappelijk Funderend Leerplan (GFL)				1*	1*

* De leerplandoelen van het GFL kunnen worden gerealiseerd via schooleigen projecten, door een of meer leerplandoelen te integreren in vakken van de algemene of de specifieke vorming of door een aantal leerplandoelen samen onder de vorm van een vak aan te bieden (zoals Artistieke vorming, Mens & samenleving), of door een combinatie van voorgaande mogelijkheden. Het is geenszins de bedoeling om het GFL als één afzonderlijk vak te realiseren. Dergelijke benadering zou voorbijgaan aan het gemeenschappelijk en funderend karakter van het leerplan. De tijd die voor het GFL in de modellesentabel wordt voorzien, heeft tot doel duidelijk te maken dat ook voor de realisatie van die leerplannen onderwijstijd nodig is. Afhankelijk van de keuzes die een school maakt, zal het voorziene lesuur in de schooleigen lessentabel een eigen invulling krijgen.

Suggesties complementair gedeelte ^o	4	4
Artistieke vorming Schooleigen keuzes: - Een vak van de algemene vorming van de studierichting: Nederlands (1u/leerjaar) ... - Een vak van de specifieke vorming van de studierichting - Schooleigen curriculum ...		

^o Indien de school ervoor kiest om verplichte leerplandoelen aan te bieden in een of meer lesuren van het complementair gedeelte, dan maken die lesuren samen met de relevante lesuren van de algemene of de specifieke vorming voorwerp uit van het onderzoek van de onderwijsleerpraktijk m.b.t. die leerplandoelen door de onderwijsinspectie.

Totaal algemene en specifieke vorming	32	32
De modellesentabel geeft door middel van een richtcijfer aan hoeveel onderwijstijd doorgaans nodig is om de verplichte leerplandoelen met voldoende diepgang te kunnen realiseren. Afhankelijk van de eigen specifieke context kan de school zelf keuzes maken en meer of minder lesuren aan een bepaald vak spenderen. - In vergelijking met het leerplan Engels of Frans in andere studierichtingen van de A-finaliteit geeft het richtcijfer in bruin meer onderwijstijd aan in functie van Engels én Frans in de studierichting Onthaal, organisatie en sales. - Wanneer eenzelfde leerplan van de specifieke vorming in dezelfde finaliteit voor meerdere studierichtingen geldt, dan wordt het vak in eenzelfde kleur gearceerd (cf. Duits). De realisatie van de algemene vorming in de A-finaliteit kan via diverse organisatiemodellen (via afzonderlijke vakken, een gedeeltelijk geïntegreerde benadering of een volledig geïntegreerde benadering. Voor de derde graad worden op basis van de nieuwe minimumdoelen nieuwe organisatiemodellen uitgewerkt.		

6. Het leerplan Onthaal, organisatie en sales

6.1 Krachtlijnen

- Activiteiten met betrekking tot onthaal en verkoop
- Digitale vaardigheden toepassen in een kantoor- en winkelomgeving
- Nadenken over de impact van ontwikkelingen in de retailsector

6.2 Opbouw

- Basiscompetenties in een onthaal- en winkelomgeving
- Verkoop en marketing in de retailsector
- Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren
 - Doelgericht communiceren met bezoekers en klanten
 - Organisatie en inrichting van de onthaalruimte
 - Administratieve handelingen in functie van onthaal
 - Ondersteunen van vergaderingen en activiteiten
- Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving
 - Ondersteunen van de goederenstroom in een winkelomgeving
 - Organisatie en inrichting van de winkelomgeving
 - Verkopen en service verlenen
 - E-commerce
- De essentie van duurzaam ondernemen en ondernemerschap (keuzegedeelte)

7. Infrastructuur

- Polyvalente ruimte (onthaalruimte en winkel)
- Kassa of registratiesysteem

Vergelijking met aanverwante studierichtingen in de 3de graad

Relevante 7de leerjaren gericht op instroom arbeidsmarkt

- Commercieel assistent
- Klantcontactmedewerker