

Leerlijn Organisatie en logistiek (2^{de} graad) - Onthaal, organisatie en sales (3^{de} graad)

1 Situering

Deze tekst brengt de samenhang tussen leerplandoelen van het leerplan II-OrLo-a en het leerplan Onthaal, organisatie en sales III-OOS-a in beeld.

Op heel wat leerplandoelen van de 2de graad wordt verder gebouwd in de 3de graad. Ook de **realisatie van keuzedoelen in de tweede graad** verdient de nodige aandacht van de leraar Onthaal, organisatie en sales in de derde graad. De leerlijn tussen **LPD K1 van de tweede graad** (II-OrLo-a) en **LPD 44 van de derde graad** (III-OOS-a) toont de evolutie van het opmaken van een verkoopfactuur met behulp van een rekenblad naar het opstellen van verkoopdocumenten met behulp van gespecialiseerde software zoals een kassasysteem of ERP-software. Leerlingen moeten juridische aspecten zoals garantie, herroepingstermijnen en retourzendingen correct in de documentatie kunnen verwerken. Wat betreft **LPD K2** van de tweede graad ligt de nadruk op de fundamenteën van de winkelorganisatie via een abstract hulpmiddel: het grondplan. De leerlingen leren hoe de verdeling van de oppervlakte (verkoop-, operationele en kassaoppervlakte) de looproute (routing) bepaalt. **In de derde graad (LPD 34+)** wordt dit perspectief verruimd en geconcretiseerd. De focus verschuift naar de effectieve fysieke uitwerking van de winkel, waarbij zowel het interieur als het exterieur worden betrokken, bovendien wordt de link gelegd met de winkelformule: de leerling onderzoekt hoe de inrichting de specifieke identiteit en strategie van de retailer ondersteunt.

De evolutie van de tweede graad (II-OrLo-a) naar de derde graad (III-OOS-a) kenmerkt zich door een verschuiving van begeleide uitvoering in gesimuleerde omgevingen naar **zelfstandigheid in reële en complexere beroepscontexten**. In de tweede graad is werkplekleren vooral gericht op observatie en korte doe-opdrachten, veelal binnen de schoolcontext. In de derde graad is het een essentieel onderdeel waarbij de leeromgeving de effectieve arbeidssituatie is (bv. via verplichte leerlingenstage in het 6^{de} leerjaar).

Dit document ondersteunt leraren over de graden heen om leerinhouden (en aanpak) op elkaar af te stemmen. We vertrekken daarbij vanuit het leerplan Organisatie en logistiek (II-OrLo-a) en maken telkens de brug naar de leerplandoelen Onthaal, organisatie en sales van de 3^{de} graad (III-OOS-a).

2 Overzicht op basis van leerplanrubrieken

2.1 Generieke competenties

Leerplan 2de graad Organisatie en logistiek	Leerplan 3 ^{de} graad Onthaal, organisatie en sales
LPD 1 De leerlingen handelen • In teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures) • Kwaliteitsbewust • Economisch en duurzaam. LPD 28 De leerlingen handelen op een veilige, duurzame en ergonomische manier rekening houdend met • Veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen; • Persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen; • Behandelingsvoorschriften.	LPD 1 De leerlingen handelen • In teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures) • Kwaliteitsbewust • Economisch en duurzaam • Veilig, ergonomisch en hygiënisch

In beide graden staat **kwaliteitsbewust, duurzaam, veilig en teamgericht handelen** centraal. Deze vaardigheden worden eerst in de veilige schoolcontext aangeleerd vooraleer ze in een professionele omgeving worden toegepast. Leraren gebruiken bijvoorbeeld de schoolcultuur en het schoolreglement om leerlingen te tonen hoe zij waarden kunnen vertalen naar hun eigen gedrag en houding.

Kwaliteitsbewust handelen uit zich in zorgvuldig werken, het hebben van aandacht voor details, het controleren van het eigen werk op fouten, het voortdurend reflecteren en zich bijsturen met het oog op het bereiken van de verwachte kwaliteit. Dat kan op het niveau van het product of het proces. Dat kan je linken aan producten zoals een productpresentatie, communicatieproduct, geschenkverpakking, verkoopfactuur enz. Procesevaluaties kunnen in het kader van werkplekleren waaronder een leerlingstage.

Waar de focus in de 2de graad ligt op projecten of een event op school om deze vaardigheden in te oefenen, verschuift dit in de 3de graad naar integraal **werkplekleren**. Leerlingen passen deze competenties bijvoorbeeld toe tijdens hun stage.

2.2 De werking van ondernemingen en de goederen- en documentenstroom

LPD 3 De leerlingen analyseren met behulp van didactische software de documentenstroom tussen de afdelingen aankoop, verkoop, magazijn en facturatie.	LPD K2 De leerlingen volgen de goederen- en informatiestroom op binnen een ERP-omgeving.
---	--

In de tweede graad wordt de basis gelegd voor de documentenstroom door de samenhang tussen documenten (zoals de bestelbon en factuur) te laten analyseren via simulatiesoftware. In de derde graad kan je inzetten op keuzedoel K2 en leerlingen laten werken met een ERP-systeem, waarbij ze bedrijfsprocessen van inkoop tot verkoop integraal opvolgen en registreren.

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

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

In de tweede graad ligt de focus op het aanleren en correct gebruiken van redactionele normen bij het opstellen van documenten, in de derde graad wordt een consequente toepassing over een veel breder scala aan professionele producten beoogd. Ook wordt de link met de bedrijfsidentiteit gelegd. De leerling leert dat een consequente huisstijl (logo, typografie, kleurgebruik) essentieel is voor de herkenbaarheid en geloofwaardigheid van een organisatie.

2.3 Als onthaalmedewerker administratieve taken uitvoeren

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

LPD 12 De leerlingen verwelkomen bezoekers, controleren de toegang van bezoekers en informeren bezoekers over diensten, personen, locaties en bereikbaarheid.
LPD 17 De leerlingen registreren bezoekers en maken een toegangsbewijs met behulp van software.

In de tweede graad ligt de nadruk op het klantvriendelijk identificeren en registreren van bezoekers, vaak via een eenvoudige database. De derde graad breidt dit uit naar actieve toegangscontrole en het gepast reageren op ongewenste bezoekers om conflicten te voorkomen.

LPD 8 De leerlingen voeren een telefoongesprek en nemen telefoonnotities.

LPD 13 De leerlingen voeren in- en uitgaande telefoongesprekken, verbinden door en nemen digitale telefoonnotities rekening houdend met

- telefoonetiquette;
- stem-, luister- en vraagtechnieken.

De tweede graad focust op telefoonetiquette en het handmatig (of via sjablonen) nemen van telefoonnotities met aandacht voor correct taalgebruik. In de derde graad wordt de complexiteit verhoogd door het werken met een **telefooncentrale** en het volledig **digitaal verwerken** van notities.

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

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.

De focus verschuift van het verwerken van nationale post en tarieven in de tweede graad naar **internationale verzendingen** in de derde graad. Leerlingen leren ook werken met digitale frankeersystemen.

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

LPD 19 De leerlingen verdelen en beantwoorden inkomende mails volgens de regels van formele communicatie en netiquette.
LPD 20 De leerlingen beheren efficiënt een mailbox en elektronische agenda.

In de tweede graad beantwoorden leerlingen eenvoudige mails op basis van instructies. De derde graad professionaliseert dit door een strikte koppeling met communicatieprocedures (zoals logo-gebruik en e-mailhandtekeningen) en het efficiënt organiseren van meerdere mailboxen.

LPD 11 De leerlingen klasseren documenten chronologisch, alfabetisch, numeriek en alfanumeriek.
LPD 12 De leerlingen beheren digitale documenten volgens aangereikte criteria.

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

De basisklassering uit de tweede graad wordt in de derde graad uitgebreid met decimale en geografische methoden. Bovendien leren leerlingen in de derde graad over wettelijke bewaartermijnen en het onderscheid tussen centraal en decentraal archief.

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

LPD 22 De leerlingen ontwikkelen, bewerken en converteren PDF-documenten.

Waar de tweede graad zich richt op het fysieke scannen en het omzetten naar bewerkbare tekst via OCR-software, focust de derde graad op het bewerken en beveiligen van PDF-documenten (bijv. via digitale handtekeningen).

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

LPD 26 De leerlingen gebruiken doelgericht een databank voor het raadplegen, invoeren en presenteren van gegevens.

In de tweede graad wordt een database doelgericht ingezet voor eenvoudige taken zoals het registreren van bezoekers, dat kan met behulp van gratis online software of een rekenblad. In de derde graad gebruiken ze formulieren voor invoer en rapporten. Je kan denken aan een schoolevent (opendeur, oudercontact ...) om deze doelstellingen te realiseren, en dat zowel in de tweede als de derde graad.

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

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

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.

De tweede graad focust op basisfunctionaliteiten en het gebruik van sjablonen. De derde graad gaat over naar gevorderd gebruik en online samenwerken in documenten, het zelf ontwerpen van complexe sjablonen met besturingselementen en het opstellen van rapporten met automatische inhoudsopgaven en bronvermeldingen. Wat betreft het rapportontwerp kan je denken aan automatische indexopgave, afwijkende kop- en voetteksten, voet- en eindnoten, index, bijschrift, bronvermelding.

LPD 16 De leerlingen verwerken informatie met een rekenblad.
*Structuurelementen, formules, eenvoudige functies, grafieken, afdrukfunctionaliteiten

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.

De tweede graad focust op de basisopbouw met eenvoudige formules. De derde graad introduceert gevorderde functies (zoals zoekfuncties), het werken met meerdere werkbladen. Optioneel kan je inzetten op het analyseren van data via **draaitabellen of het toepassen van geneste functies**.

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

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.

De fysieke logistieke ondersteuning uit de tweede graad (klaarzetten lokalen) wordt administratief uitgebreid in de derde graad. Leerlingen beheren dan zelf uitnodigingen via de elektronische agenda, screenen cateringoffertes en verzorgen professionele documentatie zoals infomappen.

2.4 Als verkoopmedewerker activiteiten uitvoeren in een winkelomgeving

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

LPD 8 De leerlingen onderzoeken de werkcontext en taken van een winkelverkoper, afdelingshoofd en filiaalhouder.

In de tweede graad worden branches en functies (zoals filiaalhouder) theoretisch gesitueerd. In de derde graad wordt dit verdiept door deze functies en hun specifieke taken te observeren en onderzoeken in een reële winkelomgeving. Ook in het kader van hun verkoopstage kunnen leerlingen die transfer maken.

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.

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

LPD 33 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar rekening houdend met

- soorten verpakkingen;
- prijsaanduiding: productidentificatie, regelgeving;
- artikelbeveiliging.

In de tweede graad ligt de focus op de technische "hoe"-vraag. Leerlingen leren de stappen om producten fysiek klaar te maken: prijzen (EAN, PLU, RFID), beveiligen en verpakken (omverpakking vs. consumentenverpakking). Het presenteren gebeurt strikt volgens aangereikte schappenplannen en procedures in een gesimuleerde context, bv. in de leerwinkel van de school. Leerlingen maken kennis met de basisregelgeving rond prijsaanduiding uit de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

In de derde graad wordt deze kennis verdiept. LPD 33 wordt tevens gerealiseerd in samenhang met LPD 2, waarin de leerling de regelgeving rond marktpraktijken en consumentenbescherming (zoals solden, prijsaanduiding en garantiebepalingen) effectief moet toepassen bij het verkoopklaar maken van de producten. Een **reële context** (zoals een stage in een echte winkel) is een aangewezen leeromgeving om de competenties van LPD 33 volledig te bereiken.

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

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.

In de tweede graad ligt de nadruk op het verzamelen en overbrengen van concrete informatie. Leerlingen leren productkenmerken herkennen via de verpakking en besteden aandacht aan labels (milieu, voeding) en prijsinformatie. In de derde graad wordt deze kennis als basis gebruikt om een stap verder te gaan: het actief vaststellen van de behoeften van de klant. De leerling leert hierbij de juiste vraagtechnieken in te zetten om tot een gepast advies te komen. Bovendien wordt de typologie van de klant geïntroduceerd, waarbij leerlingen hun communicatie en advies afstemmen op de persoonlijkheid, communicatiestijl, leeftijd of origine van de klant.

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

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.

In de tweede graad ligt de focus op het toepassen van presentatietechnieken om een productbeleving te creëren. Leerlingen leren werken met concepten zoals artikelverwantschap (bij elkaar horen van producten) en attentiewaarde (zoals presentatiehoogte, kleurgebruik en het aantal facings). Leerlingen herkennen deze principes via observatieopdrachten in verschillende winkelvormen. Ze passen vervolgens deze technieken toe om een overzichtelijke presentatie te maken in de verkoopklas of leerwinkel.

In de derde graad (LPD 35) gaan leerlingen **creatiever te werk** door presentaties eerst voor te bereiden en te ontwerpen. Ze gebruiken hiervoor tools zoals moodboards of digitale ontwerpsoftware om hun commerciële visie vorm te geven.

Waar de tweede graad stopt bij de technische aspecten van attentiewaarde, introduceert de derde graad (LPD 36) merchandisingtechnieken. Leerlingen houden nu rekening met complexere factoren zoals de organisatie van de volledige winkelruimte, tijdelijke commerciële thema's en eyecatchers om de zintuigen van de consument gericht te prikkelen. Een reële winkelcontext (bijvoorbeeld via stage) is daarvoor een aangewezen leeromgeving.

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

LPD 42 + De leerlingen verpakken verkochte artikelen in functie van gebruik, aard of bestemming.

In de tweede graad ligt de nadruk op de technische vaardigheid van het inpakken van eenvoudige objecten. In de derde graad wordt dit uitgebreid naar thematische en feestelijke verpakkingen en moet de leerling bewuste keuzes maken in functie van het gebruik of de aard van het artikel. De focus ligt hier op de professionele afwerking van de verkooptransactie.

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

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.

In de tweede graad ligt de focus op de technische fasen van het gesprek. Leerlingen maken kennis met het AIDAS-model (Attention, Interest, Desire, Action, Satisfaction) om een logische structuur in hun gesprek te brengen. Het doel is vooral het beheersen van deze stappen in eenvoudige situaties.

De derde graad introduceert de **typologie van klanten** (zoals communicatiestijl, leeftijd of origine). Leerlingen leren hun gedrag en advies strategisch aan te passen aan de persoon die voor hen staat. Ze leren proactief aanvullende producten of diensten (zoals een gratis krediet of extra garantie) voor te stellen om de verkoopwaarde te verhogen.

De didactiek start bij observatie (bijvoorbeeld via videomateriaal) om de fasen te herkennen. Daarna volgt een schriftelijke voorbereiding aan de hand van richtvragen en wordt er geoefend via rollenspelen in een veilige omgeving. In de 3de graad verschuift de focus idealiter naar de reële context van de (externe) werkplek. Leerlingen voeren effectieve verkoopgesprekken op de winkelvloer, waarbij de transfer van theorie naar praktijk wordt gemaakt.

LPD 25 + De leerlingen ontwerpen communicatieproducten rekening houdend met online en offlinecommunicatie met de klant; digitale presentatietechnieken en multimedia.

LPD 46 De leerlingen informeren klanten en bieden service via onlinekanalen.

In de tweede graad ligt de klemtoon op het creëren en ontwerpen van promotionele boodschappen. Leerlingen leren hoe ze multimediaal materiaal (zoals een flyer, advertentie of promotiefilmpje) vormgeven voor diverse kanalen. In de derde graad verschuift de focus naar het functioneel inzetten en gebruiken van deze kanalen. Leerlingen treden op als professioneel aanspreekpunt: ze informeren klanten en verlenen service via de bestaande online platformen (zoals een webshop of sociale media).

In de tweede graad werken leerlingen vaak projectmatig in een gesimuleerde context aan multimediaal materiaal. In de 3de graad gaan leerlingen zelfstandig aan de slag, waarbij de webshop een onderdeel is van een breder ondernemend project of een reële stagecontext. Waar de tweede graad zich richt op de "boodschap", focust de derde graad op de kwaliteit van de service. Dit houdt in dat leerlingen vlot en correct reageren op vragen, rekening houdend met de behoeften van de klant.

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

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

LPD 30 De leerlingen ontvangen en controleren goederen rekening houdend met veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen.
LPD 32 De leerlingen volgen de voorraad op, stellen tekorten vast en plaatsen bestellingen met behulp van voorraadsoftware.
*Inventarisatietechnieken

In de tweede graad voeren leerlingen de goederenontvangst uit in eenvoudige situaties, volgens strikte richtlijnen en onder begeleiding. In de derde graad ontvangen leerlingen idealiter goederen in een reële winkelcontext (werkplekleren), als directe voorbereiding op de arbeidsmarkt.

In de tweede graad is de registratie vaak beperkt tot het vergelijken van de levering met de documenten en het gebruiken van eenvoudige hulpmiddelen zoals handscanners.

In de derde graad (LPD 32) wordt dit een integraal onderdeel van de informatiecycclus binnen een ERP- of kassasysteem. Leerlingen maken kennis met inventarisatietechnieken (zoals periodiek of cyclisch tellen) om derving vast te stellen en de theoretische voorraad in het systeem te synchroniseren met de werkelijkheid.

2.6 Een oplossing ontwerpen voor een probleem

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.

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.

In beide graden verloopt de realisatie volgens een **systematisch, projectmatig proces**. De leerlingen vertrekken vanuit een specifieke situatie of probleem en doorlopen een cyclus van **creatief denken**: ze bedenken oplossingen, wegen deze tegen elkaar af en maken gemotiveerde keuzes. Belangrijk is dat de oplossing niet effectief gerealiseerd hoeft te worden, maar wel **testbaar of evalueerbaar** moet zijn (bv. via een proefmodel of nieuwe werkwijze).

Hoewel de leerplandoelen LPD 31 en LPD 6 identiek zijn, uitgezonderd de expliciete focus op onthaal- en verkoopactiviteiten in de derde graad wordt ook verdieping en uitbreiding van kennis verwacht die aansluit bij de veranderde beginsituatie van leerlingen in OOS. Zo kunnen Leerlingen nieuwe leerinhouden uit de algemene vorming (wiskunde of wetenschappen) integreren in hun ontwerp. In de derde graad wordt ook verder gebouwd op de voorkennis vanuit de tweede graad om sneller tot conceptueel en abstract denken te komen bij het ontwerpen van oplossingen. Je kan als leraar problemen of uitdagingen aanbieden met een uitgebreider eisenprogramma (aan welke criteria moet de oplossing voldoen?). Uitgewerkte voorbeelden voor de [tweede](#) en [derde](#) graad kan je vinden op de PRO.-website.