

Winkelmedewerker S

2de graad A-finaliteit

II-Win-a



BRUSSEL

D/2021/13.758/158

Versie januari 2022

Disclaimer

Gezien de te grote omvang en gedetailleerdheid van het geheel van de basisvorming en de specifieke vorming zoals bepaald door de Vlaamse regering (eindtermen, specifieke eindtermen, beroepskwalificaties) zal er, in tegenstelling tot het oorspronkelijke opzet van onze leerplannen, veelal onvoldoende ruimte zijn om de leerplandoelen in dit leerplan met voldoende diepgang te realiseren binnen de beschikbare onderwijstijd of voor het schoolbestuur, het lerarenteam of de individuele leraar om eigen inhoudelijke of didactische keuzes te maken.

De leerplannen 2de graad zijn opgesteld onder voorbehoud van de uitspraak van het Grondwettelijk Hof met betrekking tot het verzoekschrift waarmee de vernietiging van dat decreet wordt gevraagd.

Naargelang de samenstelling van de studierichting waarvoor een leerplan geldt, integreren de leerplandoelen eindtermen basisvorming, cesuurdoelen en/of doelen die leiden naar een beroepskwalificatie. In de concordantietabel geven we duidelijk aan welke leerplandoelen de eindtermen basisvorming, de cesuurdoelen en/of de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie realiseren. De opgenomen cesuurdoelen en de doelen die leiden naar een beroepskwalificatie werden in overleg met de onderwijsverstreckers vastgelegd en zijn onder voorbehoud van de goedkeuring van de curriculumdossiers 2de graad.



1 Algemene inleiding

De start van de modernisering secundair onderwijs gaat gepaard met een nieuwe generatie leerplannen. Net zoals in de eerste graad zijn de nieuwe leerplannen van de tweede graad ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialogeschool en gaan ze uit van de professionaliteit van de leraar en het eigenaarschap van de school en het lerarenteam.

1.1 Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten

De nieuwe leerplannen vertrekken vanuit het **vormingsconcept** van de katholieke dialogeschool en 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 ...).

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

De nieuwe leerplannen faciliteren een **gerichte studiekeuze** na de tweede graad. Het proces van de studiekeuze eindigt immers niet na de eerste graad. In de tweede graad onderzoeken leerlingen meer gericht waar hun capaciteiten liggen en wat hun talenten zijn. Leerplannen zijn daarbij een belangrijk hulpmiddel. De doelen sluiten aan bij de verwachte competenties van leerlingen die voor een bepaalde studierichting kiezen. De feedback en evaluatie bij de realisatie ervan beïnvloeden op een positieve manier de keuze van leerlingen voor een meer geprofileerde studierichting in de derde graad.

De nieuwe leerplannen gaan uit van de **professionaliteit** van de leraar en het **eigenaarschap** van de school en het lerarenteam. Ze bieden pedagogisch-didactisch voldoende ruimte voor een eigen aanpak van de leraar, het lerarenteam of de school [zie disclaimer].

De nieuwe leerplannen borgen de **samenhang** in de vorming van de tweede graad. Leerplannen zorgen voor een samenhangend fundament van vorming voor alle leerlingen binnen een finaliteit en een studierichting. Ze vertrekken vanuit een gemeenschappelijk referentiekader en hanteren een gelijkgerichte terminologie met respect voor de eigenheid van elk vak. De samenhang in de tweede graad betreft zowel de verticale samenhang (de plaats van het leerplan in de opbouw van het curriculum) als de horizontale samenhang tussen vakken binnen studierichtingen en over studierichtingen en finaliteiten. Waar relevant geven de leerplannen expliciet aan voor welke doelen van andere leerplannen in de school verdere afstemming mogelijk is. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren algemene vorming (incl. godsdienstleraren) en leraren specifieke vorming om over de vakken heen samen te werken en van elkaar te leren. Een verwijzing van een vakleraar naar de lessen van een collega laat de leerlingen niet alleen aanvoelen dat de verschillende vakken onderling samenhangen en dat ze over dezelfde werkelijkheid gaan, maar versterkt ook de mogelijkheden tot transfer.

In wat volgt gaan we dieper in op een aantal uitgangspunten.

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 dialogeschool 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 hen en hun collega's en zorgen voor een Bijbelse 'drive' in hun onderwijs.
- De kwetsbaarheid van leerlingen ernstig nemen betekent dat elke leerling **belooftevol** is en alle leerkansen verdient. Die leerling is **uniek als persoon** maar ook **verbonden** met de klas, de leraar, de school en de bredere samenleving. Scholen



zijn daarbij **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 inhouden van vorming, die we groeperen in **vormingscomponenten**: levensbeschouwelijke vorming, culturele vorming, economische vorming, lichamelijke vorming, maatschappelijke vorming, natuurwetenschappelijke en technische vorming, sociale vorming, talige vorming en wiskundige vorming. De aaneengesloten cirkel van vormingscomponenten wijst erop dat vorming een geheel is en zich niet in schijfjes laat verdelen. Je kan onmogelijk over culturele vorming spreken zonder met taal bezig te zijn; je kan niet beweren dat wetenschap en techniek geen band hebben met economie, wiskunde of geschiedenis. Dwarsverbindingen doorheen de vakken zijn daarbij belangrijk. De vormingscirkel vormt dan ook een dynamisch geheel van elkaar voortdurend beïnvloedende en versterkende componenten.
- Een leraar vormt leerlingen als **individuele leraar** maar werkt ook binnen **lerarenteams** en binnen een **beleid van de school**. De gemeenschappelijke leerplannen (Gemeenschappelijk funderend leerplan en Gemeenschappelijk leerplan ICT) helpen daartoe. Ze worden gestuurd door keuzes die een school (schoolbestuur, beleidsteam, lerarenteam) maakt. Het Gemeenschappelijk funderend leerplan 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. Die 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

[zie disclaimer]

De vrijheid die de leraar krijgt om met het leerplan te werken vraagt van hem een grote professionaliteit. Professionaliteit vergt meesterschap. De leraar is dus een meester in zijn vak; hij beheerst de inhouden die hij onderwijst. Een diep gevoel van verantwoordelijkheid en de overtuiging dat elke leerling het recht heeft om op een goede manier gevormd te worden, liggen aan de basis van zijn professioneel bezig zijn.



Vorming is voor die leraar nooit te herleiden tot een cognitieve overdracht van inhouden. Vorming is iets wat hem in die mate beroert dat hij voor iedere leerling de juiste woorden en gebaren zoekt om de wereld te ontsluiten. Hij wil de leerling tot bij de wereld brengen. De leraar introduceert leerlingen in de wereld waarvan hij houdt en hij probeert hen ook vriend van die wereld te laten worden. Een leraar zorgt er bijvoorbeeld voor dat leerlingen gegrepen kunnen worden 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.

We hebben de leerplandoelen noch chronologisch noch hiërarchisch geordend. Vanuit het pedagogisch project van de school, vanuit zijn passie, expertise en creativiteit, in functie (van de beginsituatie) van de klasgroep kan de leraar eigen accenten leggen en differentiëren. Hij kan kiezen welke leerplandoelen hij op welke manier samenneemt bij het uitwerken van lessen, thema's of projecten.

In het leerplan leggen we geen didactische werkvormen vast. Ter ondersteuning van leraren (teams) geven we voor bepaalde leerplanonderdelen louter een indicatie van de nodige onderwijstijd. Dat betekent dat leraren (teams) alle vrijheid hebben om langere leerlijnen op te bouwen en in te zetten op de spiraalsgewijze aanpak van bepaalde leerplandoelen. Leraren bepalen zelf welke contexten ze laten spelen, welke methodieken ze hanteren.

1.4 Differentiatie

De nieuwe leerplannen bieden volop kansen om gedifferentieerd te werken. Ze laten toe om te differentiëren op verschillende manieren:

- verschillende inhoudelijke keuzes;
- doelen integreren;
- inhouden verbreden door andere contexten aan bod te laten komen;
- verdieping aanbieden;
- in te spelen op verschillen in het abstractievermogen van leerlingen.

Differentiëren is van belang in alle leerlingengroepen. Leerlingen die starten in een studierichting van de tweede graad en voor wie dit leerplan bestemd is, behoren immers wel tot de doelgroep, maar bevinden zich niet noodzakelijk in dezelfde beginsituatie. Dikwijls hebben zij reeds een niet te onderschatten – maar soms sterk verschillende – bagage mee vanuit de eerste graad, de gevolgde basisoptie, 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.

Ook de motivatie van leerlingen is soms sterk verschillend. Sommige leerlingen denken meer conceptueel en abstract. Andere leerlingen komen vanuit een meer concrete benadering sneller tot inzichtelijk denken. De ene context kan betekenisvol zijn voor een leerlingengroep, terwijl een andere context dan weer betekenisvoller kan zijn voor een andere leerlingengroep.

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 het aanbieden van meer kennis of vaardigheden leerlingen uit te dagen.

Verschillende leerinhouden aanbieden aan verschillende leerlingen is één vorm van differentiatie. Andere mogelijkheden zijn differentiëren in didactiek, in graad van autonomie en ondersteuning. De ene leerling kan snel zelfstandig werken, de andere heeft intense begeleiding nodig. In de wenken bij de leerplandoelen verwijzen we soms naar differentiatiemogelijkheden. Dat kan door al dan niet ondersteuning of hulpmiddelen aan te bieden in de vorm van voorbeelden, schrijfkaders, stappenplannen ...



Didactische differentiatie kan ook betrekking hebben op het flexibel aanwenden van de beschikbare leertijd, zoals variëren in tempo van onderwijzen en in leertempo van leerlingen, de ene leerling of leerlingengroep wat meer tijd geven dan de andere om hetzelfde te leren. Differentiatie kan ook door leerlingen naar verschillende producten te laten toewerken die dan naar gedifferentieerde vormen van evaluatie leiden.

1.5 Opbouw van de leerplannen

Elk leerplan is opgebouwd volgens een vaste structuur: algemene inleiding, situering, pedagogisch-didactische duiding, leerplandoelen, basisuitrusting, concordantie. Alle onderdelen van het leerplan 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.

In de **algemene inleiding** belichten we het leerplanconcept en gaan we o.m. dieper in op de visie op vorming, de ruimte voor leraren(teams) en scholen en de mogelijkheden tot differentiatie.

In de **situering** beschrijven we - waar relevant - de samenhang met de eerste graad, de samenhang in de tweede 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. de nieuwe accenten van het leerplan aan bod.

De **leerplandoelen** zijn sober en helder geformuleerd waarbij het leerplandoel als geheel het verwachte niveau van realisatie en beheersing aangeeft. Waar relevant voegen we bij de leerplandoelen een opsomming of een afbakening (★) toe die duidelijk aangeeft wat bij de realisatie van het leerplandoel aan bod moet komen. Ook de pop-ups bevatten informatie die noodzakelijk is bij de realisatie van het leerplandoel.

Alle leerplandoelen zijn te bereiken, met uitzondering van attitudes. Leerplandoelen die een **attitude** zijn en dus na te streven, duiden we aan met een sterretje (*).

We tonen de **samenhang** met andere leerplannen in de **tweede graad**. Zo geven we het overleg in lerarenteams alle kansen. Waar relevant verwijzen we ook naar **samenhang met de eerste graad** en naar specifieke items die reeds in de leerplannen van de eerste graad aan bod kwamen.

Ten slotte geven we een aantal zinvolle of inspirerende **wenken** (✓). Het betreft voornamelijk een noodzakelijke toelichting bij leerplandoelen of specifieke begrippen, suggesties voor een mogelijke didactische aanpak of een afbakening van de leerstof.

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

In de **concordantie** geven we aan welke leerplandoelen gerelateerd zijn aan bepaalde eindtermen, cesuurdoelen of doelen die leiden naar beroepskwalificaties.

1.6 Tot slot

[zie disclaimer]

De nieuwe leerplannen geven richting en laten ruimte. Ze faciliteren de inhoudelijke dynamiek en de continuïteit in een school en lerarenteam. Ze vormen een kwaliteitskader dat inzet op een eigen visie en een identiteitskader dat de unieke identiteit van een school in de diverse samenleving versterkt en ondersteunt. Zo garanderen we 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. We versterken het eigenaarschap van scholen die d.m.v. eigen beleidskeuzes de vorming van leerlingen gestalte geven. We creëren ook ruimte voor het vakinhoudelijk en pedagogisch-didactisch meesterschap van de leraar, maar bieden – via pedagogische begeleiding – ondersteuning waar nodig.

2 Situering

2.1 Samenhang in de tweede graad

Het leerplan Winkelmedewerker is een leerplan van de specifieke vorming maar heeft een relatie met andere leerplannen:

- Leerplan Wiskunde;
- Leerplan Nederlands.

2.2 Plaats in de lessentabel

Het leerplan is opgemaakt voor het specifiek gedeelte van de studierichting Winkelmedewerker dual en is geschreven voor 27u per week per schooljaar. [\[zie disclaimer\]](#)

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 artikelen, 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 **generuze** en respectvolle manier omgaan met leidinggevenden, 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

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

3.4 Samenhang in de tweede graad

- 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.

- 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.



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 in de "samenhang tweede graad".

Als winkelmedewerker kan je vooral in de **distributiesector** tewerkgesteld worden: zelfstandige kleinhandel, kleinhandel in voedingswaren, grote kleinhandelzaken, warenhuizen.

Om de beroepsgerichte vorming te realiseren, is het van belang dat leerlingen een aantal generieke competenties verwerven. Zij fungeren als onderbouw van de beroepsgerichte vorming, ze zijn de voorwaarde om die vorming te kunnen realiseren. In sommige gevallen worden die generieke competenties in het leerplan binnen specifieke doelen uitgediept of geconcretiseerd, maar in alle gevallen is het belangrijk dat er je als leraar en lerarenteam oog voor hebt. We hebben die competenties opgenomen in LPD 0.

4 Leerplandoelen

4.1 Basiscompetenties in een winkelomgeving

LPD 0 De leerlingen handelen

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

Samenhang tweede graad: II-Ned-a LPD 6; II-MaVo-a LPD 3

- ✓ Het leerplandoel bouwt verder op een aantal funderende doelen opgenomen in het Gemeenschappelijk Funderend leerplan. Door het doel te realiseren draag je bij tot de realisatie van de volgende doelen van het GFL:
 - LPD 2.1: de leerlingen gedragen zich zorgzaam en respectvol in relaties.
 - LPD 2.3: de leerlingen werken samen om bij te dragen aan een gemeenschappelijk resultaat.
 - LPD 3.3: de leerlingen ontwikkelen een integere en op rechtvaardigheid en duurzaamheid gerichte levensbeschouwing.



- LPD 3.4: de leerlingen werken aan een rechtvaardige en duurzame samenleving waar plaats is voor iedereen.
 - LPD 5.1: de leerlingen doorlopen een creatief denkproces waarbij ze een zelfgekozen idee onderzoeken en vormgeven in de praktijk.
 - LPD 8.3: de leerlingen handelen veilig in de school en respecteren de veiligheidsvoorschriften en procedures.
 - LPD 10.1: de leerlingen gaan op een respectvolle manier om met regels en afspraken in de school en in de samenleving.
 - LPD 10.2: de leerlingen maken onderbouwde en verantwoorde ethische keuzes.
- ✓ In teamverband:
- In de tweede graad leren de leerlingen respectvol en constructief omgaan met individuen en groepen in een diverse samenleving, ook in conflictsituaties. Daarbij leren ze actief luisteren, creatief denken en gedachten uiten. In de tweede graad worden ook strategieën aangereikt die leerlingen kunnen inzetten om vlotter te communiceren, waaronder feedbacktechnieken. In het vak Nederlands leren de leerlingen mondelinge en schriftelijke teksten produceren met aandacht voor vlot, helder en correct taalgebruik in het Standaardnederlands (LPD 6).
 - 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 daarbij 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Veilig, ergonomisch en 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 (vb. specifieke regelgeving voedingssector). Het schoonhouden van de winkelruimte en producten wordt beschreven onder LPD 2.

- Veilig en ergonomisch handelen: deze generieke competentie is opgenomen onder LPD 1

LPD 1 De leerlingen handelen op een veilige en ergonomische manier met aandacht voor:

- **(voedsel)veiligheidsvoorschriften en -pictogrammen;**
 - **persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen;**
 - **behandelingsvoorschriften en signalisatie gevaarlijke goederen (GHS-systeem);**
 - **hef- en tiltechnieken.**
- ✓ Op de werkvloer kunnen gevaarlijke situaties ontstaan, deze worden aangegeven met behulp van pictogrammen.
 - ✓ Wat betreft de algemene veiligheidsrichtlijnen is het raadzaam voldoende aandacht te besteden aan verbod- en gebodstekens, gevaars- en reddingsborden en pictogrammen brandbestrijding.
 - ✓ Met betrekking tot het sorteren en opslaan van goederen komen de behandelingsetiketten (deze kant op, breekbaar, de verpakking niet op elkaar plaatsen ...) en signalisatie gevaarlijke goederen aan bod. 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.
 - ✓ De leerlingen respecteren de bedrijfseigen procedures, afhankelijk van de sector waarin de leerling terecht komt, wat concreet kan 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 2 De leerlingen onderhouden de winkelruimte en producten.

- ✓ Bij het opruimen van de werkplek houden de leerlingen rekening met de procedures rond afvalbeheer.
- ✓ 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.
- ✓ De leerlingen kiezen gepaste hulp- en schoonmaakmiddelen in functie van de opdracht.



4.2 Verkenning van de retailsector

LPD 3 De leerlingen interpreteren documenten onderliggend aan het verkoopproces.

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

LPD 4 De leerlingen situeren branches, winkelvormen en functies in de retailsector.

- ✓ Inzicht in de begrippen branches en winkelvormen is belangrijk in functie van een verdere verkenning van de retailsector. Daarbij kan je volgende branches betrekken: mode, voeding, persoonlijke verzorging, interieur en decoratie, sport, elektro, boek- en papierwaren, ontspanning en vrije tijd.
- ✓ 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 daarbij besproken worden.
- ✓ Met betrekking tot de functies in een winkelomgeving kan je de winkelverkoper, afdelingshoofd en filiaalleider bespreken.

LPD 5 De leerlingen passen presentatietechnieken toe met aandacht voor artikelverwantschap en attentiewaarde.

- ✓ Het is essentieel dat de leerlingen inzicht verwerven in de principes van een aantrekkelijke artikelpresentatie. Volgende aspecten kan je daarbij 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
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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

LPD 6 De leerlingen onthalen en informeren klanten op een klantvriendelijke manier over producten of diensten.

Samenhang tweede graad: II-Ned-a LPD 6, II-Wis-a LPD 3

- ✓ 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 (vb. geen persoonlijke informatie hardop vermelden), de klant steeds begroeten/bedanken ...
- ✓ Leerlingen zijn zich bewust van de verschillen in klanten. Daarbij kan je wijzen op de invloed persoonlijke (leeftijd, geslacht, gezinssituatie...) en socio-culturele factoren (etnische groepen, culturele achtergrond...).
- ✓ Efficiënt helpen van klanten vooronderstelt kennis van het assortiment, de winkelorganisatie, promotionele acties ...
- ✓ 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.
- ✓ Bij de realisatie van dit leerplandoel wordt er aandacht besteed aan basisrekenvaardigheden zoals rekenen met procenten.

LPD 7 De leerlingen communiceren met de verantwoordelijke over verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie.

- ✓ 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.
- ✓ Aandacht voor digitale interne communicatiemiddelen (vb. via headset) die een snelle communicatie over verdachte klanten in de hand werkt.
- ✓ Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 0: 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.
- ✓ 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 ...
- ✓ 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 8 De leerlingen gaan professioneel om met klachten volgens instructies van de verantwoordelijke.

- ✓ Volgende aspecten komen daarbij 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

LPD 9 De leerlingen ontvangen en controleren goederen met gepaste hulpmiddelen op basis van leveringsdocumenten met aandacht voor (voedsel)veiligheidsvoorschriften en pictogrammen.

Samenhang tweede graad: II-Wis-a LPD 3, 5, 8

- ✓ 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.
- ✓ Dit leerplandoel kan je in samenhang zien met LPD 1: de leerlingen hebben steeds aandacht voor (voedsel)veiligheids-, milieu- en behandelingsvoorschriften.
- ✓ De leerlingen respecteren steeds de bedrijfseigen procedures, afhankelijk van de sector waarin de leerlingen terechtkomen. In de voedingssector hebben de leerlingen aandacht voor de specifieke veiligheidsregels i.v.m. de controle van voedingswaren.
- ✓ Indien goederen niet voldoen aan de vereisten wordt dit gesignaleerd.
- ✓ Samenhang met algemene vorming – wiskunde: bij de realisatie van dit leerplandoel wordt er aandacht besteed aan basisrekenvaardigheden in functie van een efficiënte controle van de goederen (vb. kwantiteit).

LPD 10 De leerlingen slaan de goederen veilig op en registeren de ontvangst.

- ✓ Bij de opslag van goederen hanteren de leerlingen eveneens gepaste hulp- en transportmiddelen. Daarbij kunnen diverse opslagmiddelen (bakken, pallets, stellingen) besproken worden.
- ✓ Afhankelijk van het soort goederen is er aandacht voor aanvaltechnieken (First in first out ...) en de correcte plaats (koeling, diepvries ...).

LPD 11 De leerlingen volgen de voorraad op en melden tekorten en gebreken volgens de bedrijfsinterne procedures.

- ✓ Het opvolgen van de voorraad gebeurt veelal met behulp van lees- of scantoestellen en kadert in de ondersteuning van de voorraadinventarisatie. Daarbij kan je een



onderscheid maken tussen periodieke voorraadinventarisatie en continue voorraadinventarisatie (cyclisch voorraad tellen).

- ✓ Het melden van gebreken of tekorten is essentieel om derving vast te stellen, om de geregistreerde voorraad met de fysieke voorraad in overeenstemming te brengen ...

LPD 12 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar met aandacht voor

- **soorten verpakkingen;**
 - **prijsaanduiding: productidentificatie, algemene regels en regelgeving;**
 - **diefstalpreventie en artikelbeveiliging.**
- ✓ 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.
 - ✓ Wat betreft de verschillende soorten verpakkingen kan je de omverpakking, trays en consumentenverpakking aan bod laten komen.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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 13 De leerlingen presenteren artikelen op een commercieel aantrekkelijke manier rekening houdende met de bedrijfsinterne procedures.

- ✓ Bij het presenteren van artikels houden ze steeds de principes van een goede artikelpresentatie in het achterhoofd zoals omschreven in LPD 5.
- ✓ Artikelen worden steeds gepresenteerd rekening houdende met bedrijfseigen schappenplannen, lopende promotionele acties, seizoensgebonden thema's ...

LPD 14 De leerlingen onderhouden artikelpresentaties met aandacht voor aanvultechnieken en -voorschriften.

- ✓ Daarbij is er aandacht voor het spiegelen van artikelen.
- ✓ Aanvultechnieken: FIFO, FEFO

LPD 15 De leerlingen verwerken de verkoopgegevens en de betaling met behulp van het kassasysteem.

Samenhang tweede graad: II-Wis-a LPD 3

- ✓ In de eerste graad verwerven de leerlingen inzicht in de werking en het gebruik van betaalmiddelen in functie van het beoordelen van de veiligheid, risico's en kosten die ermee gepaard gaan (leerplan Maatschappelijke vorming LPD 10). Bij de realisatie van dit leerplandoel kan je deze aspecten opnieuw onder de aandacht



brengen: een goed inzicht in de werking en het gebruik van betaalmiddelen, weegschaal, scansysteem is essentieel in functie van een goed werktempo.

- ✓ Ook bij dit leerplandoel is er voldoende aandacht voor basisrekenvaardigheden: rekenen met procenten, kortingen, kunnen schatten van bedragen ...
- ✓ 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.
- ✓ Dit leerplandoel zie je in samenhang met LPD 0: leerlingen blijven rustig en schakelen op een professionele manier hulp in als het te druk wordt.

LPD 16 De leerlingen verpakken de verkochte artikelen in functie van gebruik, aard of bestemming.

- ✓ Daarbij maak je best een onderscheid tussen in- en verpakken.
- ✓ In functie van het aanbrengen van een aantrekkelijke geschenkverpakking hebben de leerlingen best enkele basistechnieken goed onder de knie.

5 Lexicon

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 (didactisch) materiaal en uitrusting ter beschikking te stellen die beantwoordt aan de reglementaire eisen op het vlak van veiligheid, gezondheid, hygiëne, ergonomie en milieu.

6.1 Infrastructuur

Een praktijklokaal:

- qua grootte, akoestiek en inrichting geschikt om communicatieve werkvormen te organiseren;
- voorzien van 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 internet te raadplegen met een aanvaardbare snelheid;
- met de mogelijkheid om te werken met (mobile) devices met een internetaansluiting.

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 beschikbaar in de infrastructuur

De basisuitrusting voor de winkelactiviteit:

- winkelrekken en opbergkasten, paspop, presentatieboxen;
- een kleurenprinter met scanmogelijkheden, prijstang, ridderspoortang;
- een inpaktafel die voldoet aan de ergonomische principes, inpakmaterieel 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 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;
- aanbeveling: koptelefoons bij elke PC.

7 Concordantie

De doelen die leiden naar een beroepskwalificatie of deelkwalificatie worden aangevuld van zodra het curriculumdossier is goedgekeurd.

ONTWERP LEERPLAN



Inhoud

1	Algemene inleiding	5
1.1	Het leerplanconcept: vijf uitgangspunten	5
1.2	De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs	5
1.3	Ruimte voor leraren(teams) en scholen	6
1.4	Differentiatie	7
1.5	Opbouw van de leerplannen.....	8
1.6	Tot slot	8
2	Situering	9
2.1	Samenhang in de tweede graad	9
2.2	Plaats in de lessentabel.....	9
3	Pedagogisch-didactische duiding	9
3.1	Winkelmedewerker en het vormingsconcept.....	9
3.2	Krachtlijnen	10
3.3	Opbouw.....	10
3.4	Samenhang in de tweede graad	10
3.5	Aandachtspunten.....	11
4	Leerplandoelen	11
4.1	Basiscompetenties in een winkelomgeving.....	11
4.2	Verkenning van de retailsector	14
4.3	Doelgroepgericht communiceren en handelen met klanten.....	15
4.4	Activiteiten in een winkelomgeving.....	16
5	Lexicon	18
6	Basisuitrusting	19
6.1	Infrastructuur	19
6.2	Materiaal en toestellen beschikbaar in de infrastructuur	19
6.3	Materiaal waarover elke leerling moet beschikken.....	20
7	Concordantie	20