

LEERPLAN  
BUITENGEWOON SECUNDAIR  
ONDERWIJS BGV OV3

**Winkelmedewerker**  
Kwalificatiefase - Integratiefase  
Win-OV3

BRUSSEL

D/2023/13.758/371

Versie december 2023-1





# 1 Inleiding

De uitrol van de modernisering secundair onderwijs gaat gepaard met nieuwe opleidingsprofielen. Voor het eerst is er gekozen om de opleidingsprofielen te vertalen in 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.

Bij de opmaak van de leerplannen is er gekozen voor een maximale afstemming met verwante studierichtingen in het gewoon secundair onderwijs. Binnen het onderwijscontinuüm is dit van belang voor een vlotte transitie van leerlingen tussen gewoon en buitengewoon onderwijs.

## 1.1 Het leerplanconcept in BuO: vijf uitgangspunten

De leerplannen vertrekken vanuit **het vormingsconcept** van de katholieke dialoogschool 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 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 de leerplannen.

De leerplannen faciliteren een **gerichte studiekeuze** na de kwalificatie- of integratiefase. Het proces van de studiekeuze eindigt immers niet na de opleidingsfase. In de kwalificatie- of integratiefase onderzoeken leerlingen meer gericht waar hun capaciteiten liggen en wat hun talenten zijn. De 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 integratiefase of de A-finaliteit.

De leerplannen bieden pedagogisch-didactisch voldoende ruimte, uitgaande van de **professionaliteit** van de leraar en het **eigenaarschap** van de school en het lerarenteam. Ze borgen de samenhang in de vorming van de opleidingsfase. 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.

Leerplannen borgen de **samenhang** in de vorming. Waar relevant verwijzen de leerplannen naar de samenhang met ontwikkelingsdoelen algemene sociale vorming. Op die manier faciliteren en stimuleren de leerplannen leraren **algemene sociale vorming** (incl. godsdienstleraren) en leraren **beroepsgerichte 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 Handelingsplanmatig werken

Voor leerlingen met een IAC die les volgen in het gewoon- of buitengewoon onderwijs en via die weg werken naar een studiebekrachtiging, geldt de decretale verplichting om te werken met het cyclisch proces van handelingsplanmatig werken. Op die manier wordt het onderwijsaanbod afgestemd op de noden van de leerling. Voor hen vertrekken we vanuit de visie van ontwikkelingsgericht leren.

De leerling wordt centraal geplaatst vanuit de vraag 'Wat heeft deze leerling nodig om verder of opnieuw tot ontwikkeling te komen?' De uitdaging bestaat erin om hoge verwachtingen te stellen in elk moment van leren en zo voor elke leerling binnen de zone van de naaste ontwikkeling een realistisch ontwikkelings- en toekomstperspectief na te streven. Vanuit de methodiek van handelingsplanmatig werken, gericht op zelfrealisatie, worden de vooropgestelde doelen vanuit een ruime beeldvorming nagestreefd en geëvalueerd. Daarbij primeert altijd de eigen groei van de leerling.

Het is de taak van de leerkracht om via een kwalitatieve interactiestijl, door bewust vragen te stellen vanuit het kader van mediërend leren, leerlingen mede-eigenaar te maken van hun ontwikkelproces. De uitdaging bestaat erin voortdurend te reflecteren op inhoud, proces en eigen handelen.

Bij ontwikkelingsgericht onderwijs wordt sterk ingezet op leren vanuit intentionaliteit (wat), betekenisverlening (waarom) en transcendentie (waar nog). Door intentionaliteit maken we in wederkerige communicatie leerlingen duidelijk wat ze gaan leren. Door betekenisverlening wordt ontdekt of begrepen waarom iets aangeleerd wordt en bij transcendentie wordt het leggen van transfers naar de eigen omgeving en andere contexten gestimuleerd.

De school dient enerzijds te reflecteren over die gespecialiseerde referentiekaders die hen ondersteunen om de ontwikkeling van de leerling in beeld te brengen. Anderzijds moet er ook nagedacht worden welke orthodidactiek en orthopedagogiek leraren ondersteunen om dat ontwikkelingsgericht proces in gang te zetten.

Dit leerplan beroepsgerichte vorming OV3 moet integraal gelezen worden binnen de principes van ontwikkelingsgericht leren en handelingsplanmatig werken. We kiezen ervoor om, rekening houdend met bovenstaande, maximaal dezelfde taal te hanteren over de verschillende onderwijsvormen heen.



### 1.3 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 te 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. Deze vormingscomponenten worden vervat in de verschillende domeinen van de ontwikkelingsdoelen OV3. De aaneengesloten cirkel wijst erop dat vorming een geheel is en zich niet in schijfjes laat verdelen. Verbindingen tussen de vakken zijn daarbij 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. 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 **multidisciplinaire teams** en binnen een **beleid van de school**. De ontwikkelingsdoelen en interdisciplinair werken helpen daartoe. Ze worden gestuurd door keuzes die een school (schoolbestuur, beleidsteam, schoolteam, klassenraad, ...) maakt.
- 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.



## 1.4 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 BGV zijn noch chronologisch, noch hiërarchisch geordend. Om tegemoet te komen aan de individuele noden van de leerling, kan de leraar vanuit het pedagogisch project van de school, vanuit zijn passie, expertise en creativiteit eigen accenten leggen. Door de specifieke onderwijs- en ondersteuningsbehoeftes (SOOB) van de leerlingen in kaart te brengen, worden doelen op maat van de leerlingen geselecteerd en kunnen er pedagogische en didactische keuzes gemaakt worden. In het leerplan leggen we geen didactische werkvormen vast. Ter ondersteuning van leraren(teams) geven we voor bepaalde leerplanonderdelen didactische wenken. Leraren(teams) werken handelingsplanmatig. Het is de bedoeling om vanuit verschillende disciplines te zoeken naar een didactiek/pedagogiek op maat. De SOOB zijn ook hier het uitgangspunt.

## 1.5 Differentiatie

Om optimale leeransen 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 hun eerdere opleiding, thuissituatie en diverse vormen van informeel leren. Het is belangrijk om zicht te hebben op de beginsituatiebepaling en vanuit dat gegeven, gedifferentieerd, verder te bouwen. Positief en handelingsplanmatig omgaan met verschillen tussen leerlingen verhoogt de motivatie, het welbevinden en de leerwinst voor elke leerling.

### *Differentiatie door leerinhouden aan te passen*

Leerplannen bieden 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 leerling, terwijl een andere context dan weer betekenisvoller kan zijn voor een andere leerling. Leerinhouden in verschillende contexten aanbrenge 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.

### *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 de 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.

## 1.6 Opbouw van het leerplan

Elk leerplan is opgebouwd volgens een vaste structuur.

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 fase en met de onderliggende fases 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.

Er zijn verschillende soorten doelen opgenomen in het leerplan:

Soort doel	Omschrijving	Verplicht onderdeel voor de studiebekrachtiging?
LPD	Leerplandoel: te realiseren	Ja
LPD +	Plusdoel: warm aanbevolen in functie van het te behalen curriculum.	Nee
LPD K	Keuzedoel: inspirerend doel ter uitbreiding van het curriculum voor een individuele leerling.	Nee

★ Waar relevant voegen we bij het leerplandoel een opsomming of een afbakening (★) toe die duidelijk aangeeft wat bij de realisatie van het leerplandoel aan bod moet komen.

**wenk** In pedagogisch-didactische wenken vinden leraren inspiratie om met het leerplandoel aan de slag te gaan (wenk).

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



Het **glossarium** bevat een overzicht van handelingswerkwoorden die als synoniem van elkaar worden gebruikt of meer toelichting nodig hebben.

De **concordantie** geeft aan welke leerplandoelen gerelateerd zijn aan de competenties en kenniselementen uit het opleidingsprofiel die leiden naar een of meer beroepskwalificaties.

## 2 Situering

### 2.1 Omschrijving van de studierichting

Het leerplan is opgemaakt voor de beroepsgerichte vorming van de studierichting Winkelmedewerker. Die studierichting wordt georganiseerd in BuSO OV3 binnen het studiedomein economie en organisatie.

In de studierichting Winkelmedewerker leren leerlingen producten op een commerciële wijze in de winkel plaatsen en de kassa bedienen om zo de commerciële doelstellingen van de organisatie te realiseren.

Bij het realiseren van het leerplan wordt er toegewerkt naar maximale zelfstandigheid van de leerling. De school bepaalt zelf hoe ze de diverse rubrieken van het leerplan aan bod laat komen.

### 2.2 Samenhang met de opleidingsfase

De studierichting Winkelmedewerker heeft een samenhang met de studierichting basis organisatie en logistiek uit de opleidingsfase.

Daar leren leerlingen onder begeleiding routinematige handelingen uitvoeren met betrekking tot enerzijds het ondersteunen van de administratie binnen een organisatie en anderzijds het uitvoeren van logistieke taken binnen een magazijn en winkel inclusief het werken met interne transportmiddelen (bijvoorbeeld transpallet, steekwagentje, meeloopstapelaar, ...) en het ontpakken en verpakken van producten met daartoe geëigende gereedschappen en materieel.

### 2.3 Studiebekrachtiging

Naar gelang leerlingen in voldoende mate de leerplandoelen behalen, kan de klassenraad één van volgende vormen van studiebekrachtiging uitreiken:

- een getuigschrift opleidingsvorm 3
- een getuigschrift, onderwijskwalificatie niveau 2
- een bewijs van beroepskwalificatie: Winkelmedewerker
- een bewijs van deelkwalificatie: Aanvuller
- een bewijs van deelkwalificatie: Kassier
- een bewijs van competenties
- een attest van lesbijwoning als regelmatige leerling





## 3 Pedagogisch-didactische duiding

### 3.1 Winkelmedewerker en het vormingsconcept

Het leerplan Winkelmedewerker is ingebed in het vormingsconcept van de katholieke dialogeschool. 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 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 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

### 3.4 Samenhang ASV - BGV

Het leerplan Winkelmedewerker is een leerplan voor de beroepsgerichte vorming (BGV) en heeft een relatie met de ontwikkelingsdoelen algemene en sociale vorming (ASV).

- Burgerzin
- Rekenvaardigheden
- Taalvaardigheid
- Gezondheidseducatie
- Leren leren
- Lichamelijke opvoeding
- Milieueducatie
- Sociaal-emotionele educatie
- Vrijtijdsvaardigheden
- ICT

Een aantal tot de ASV horende inzichten, vaardigheden en attitudes zijn van fundamenteel belang voor de arbeidsvoorbereiding.

De aanbieder bepaalt zelf hoe de ontwikkelingsdoelen van de algemene en sociale vorming én de levensbeschouwing georganiseerd worden en bepaalt zelf de mate van integratie met de beroepsgerichte competenties.

### 3.5 Aandachtspunten

- Competenties zullen 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. Binnen de lessen van algemene sociale vorming ontwikkelen de leerlingen communicatieve vaardigheden. Daarbij kunnen taalgebruik, situaties en taalhandelingen eigen aan de studierichting winkelmedewerker aan bod komen (bv. in het Frans en Engels).
- Als winkelmedewerker kan je vooral in de distributiesector tewerkgesteld worden: zelfstandige kleinhandel, kleinhandel in voedingswaren, grote kleinhandelszaken, warenhuizen.
- Alle leerplandoelen moeten in voldoende mate behaald worden (resultaatsverplichting).
- Voor de ontwikkelingsdoelen hebben we een inspanningsverplichting.



## 4 Leerplandoelen

### 4.1 Basiscompetenties in een winkelomgeving

#### LPD 1 De leerlingen handelen

- **in teamverband (organisatiecultuur, communicatie, procedures);**
  - **kwaliteitsbewust;**
  - **economisch, duurzaam;**
  - **hygiënisch;**
  - **oplossingsgericht.**
- ★ Communicatietechnieken  
Vakterminologie  
Hygiëne-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften  
Technische voorschriften en aanbevelingen in functie van de eigen werkzaamheden  
Voorschriften m.b.t. afvalsortering  
Duurzaam verbruik van materialen, water en energie  
Duurzaam gebruik van materialen en materieel

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 (vb. 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, signalisatie gevaarlijke goederen (GHS-systeem) en traceerbaarheid van producten;**
- **hef- en tiltechnieken,**
- **instructies, planning en logische werkvolgorde.**

Wenk: Op de werkvloer kunnen gevaarlijke situaties ontstaan, deze worden aangegeven met behulp van pictogrammen.

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 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.

Wenk: 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 3 De leerlingen onderhouden de winkelruimte en producten door gebruik te maken van gepaste reinigingstechnieken 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

### LPD 4 De leerlingen interpreteren documenten onderliggend aan het verkoopproces.

- ★ Verkoopprocessen  
Verkoopdocumenten i.f.v. de uitvoering van de eigen taken

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 kan je de winkelverkoper, afdelingshoofd en filiaalleider bespreken.

### LPD 6 De leerlingen passen presentatie- en merchandisingtechnieken toe met aandacht voor 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

### LPD 7 De leerlingen onthalen en informeren klanten op een klantvriendelijke manier over producten en productevoluties.

- ★ Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine ...) van klanten of consumenten  
Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels (basis standaardterminologie over verkoopgerelateerde thema's)  
Verkooptechnieken

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 (vb. 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.

Wenk: Bij de realisatie van dit leerplandoel wordt er aandacht besteed aan basisrekenvaardigheden zoals rekenen met procenten.

### 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 (vb. via headset) die een snelle communicatie over verdachte klanten in de hand werkt.

Wenk: Dit leerplandoel zie je 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**

#### **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 de leerlingen 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: Samenhang met algemene vorming – wiskunde: bij de realisatie van dit leerplandoel wordt er aandacht besteed aan basisrekennaardigheden in functie van een efficiënte controle van de goederen (vb. kwantiteit).

#### **LPD 11 De leerlingen slaan de goederen veilig op en registeren de ontvangst.**

★ Registratie- en informatiesystemen  
Werkdocumenten

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 aanvaltechnieken (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.**



- ★ Voorraadbeheer  
Inventarisatietechnieken  
Rapporteringstechnieken

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 13 De leerlingen maken artikelen verkoopklaar met aandacht voor

- 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 en promotionele acties.

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 artikelen rekening houdend met aanvultechnieken en -voorschriften.

- ★ Inrichting van de werkplek

Wenk: Bij het presenteren van artikelen hebben leerlingen aandacht voor het spiegelen





van artikelen.

Wenk: Wat betreft aanvultechnieken kan je denken aan FIFO en FEFO.

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

- ★ Functionele berekeningen  
Scantechnieken  
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.

## 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. 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 informatieverwerving;
- een ruimte voor de winkelactiviteit.



## 6.2 Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen

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.

Handelingswerkwoord	Synoniem	Toelichting
<b>Analyseren</b>		Verbanden zoeken tussen gegeven data en een (eigen) besluit trekken
<b>Beargumenteren</b>	Verklaren	Motiveren, uitleggen waarom
<b>Beoordelen</b>	Evalueren	Een gemotiveerd waardeoordeel geven
<b>Berekenen</b>	Berekeningen uitvoeren	
<b>Berekeningen uitvoeren</b>	Berekenen	
<b>Beschrijven</b>	Toelichten, uitleggen	
<b>Betekenis geven aan</b>	Interpreteren	
<b>Een (...) cyclus doorlopen</b>	Een (...) proces doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
<b>Een (...) proces doorlopen</b>	Een (...) cyclus doorlopen	Via verschillende fasen tot een (deel)resultaat komen of een doel bereiken
<b>Evalueren</b>	Beoordelen	
<b>Gebruiken</b>	Hanteren, inzetten, toepassen	
<b>Hanteren</b>	Gebruiken, inzetten, toepassen	



<b>Identificeren</b>		Benoemen; aangeven met woorden, beelden ...
<b>Illustreren</b>		Beschrijven (toelichten, uitleggen) aan de hand van voorbeelden
<b>In dialoog gaan over</b>	In interactie gaan over	
<b>In interactie gaan over</b>	In dialoog gaan over	
<b>Interpreteren</b>	Betekenis geven aan	
<b>Inzetten</b>	Gebruiken, hanteren, toepassen	
<b>Kritisch omgaan met</b>	Kritisch gebruiken	
<b>Kwantificeren</b>		Beredeneren door gebruik te maken van verbanden, formules, vergelijkingen ...
<b>Onderzoeken</b>	Onderzoek voeren	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
<b>Onderzoek voeren</b>	Onderzoeken	Verbanden zoeken tussen zelf verzamelde data en een (eigen) besluit trekken
<b>Reflecteren over</b>		Kritisch nadenken over en argumenten afwegen zoals in een dialoog, een gedachtewisseling, een paper
<b>Testen</b>	Toetsen	
<b>Toelichten</b>	Beschrijven, uitleggen	
<b>Toepassen</b>	Gebruiken, hanteren, inzetten	
<b>Toetsen</b>	Testen	
<b>Uitleggen</b>	Beschrijven, toelichten	
<b>Verklaren</b>	Beargumenteren	Motiveren, uitleggen waarom

## 8 Concordantie

### 8.1 Concordantietabel

De concordantietabel geeft duidelijk aan welke leerplandoelen de competenties of de kenniselementen van het opleidingsprofiel realiseren.

Leerplandoel	Competenties of kenniselementen opleidingsprofiel
1	OP 1, 2, 3, 7; OP a, d, e, f, i, k, l, m
2	OP 2, 4, 5; OP f, g, h, j, q
3	OP 4, 13; OP r, s
4	OP1; OP t, jj, mm



5	OP z, aa
6	OP dd, hh
7	OP 6, 8; OP b, c, y, ii
8	OP 15; OP ee
9	OP 16
10	OP 9
11	OP 9; OP o, t, w
12	OP 11; OP p, x, ff
13	OP 12; OP u, bb, ee
14	OP 12; OP kk
15	OP 10; OP n, cc
16	OP 14; OP v, gg, ll
17+	-

## 8.2 Competenties en kenniselementen opleidingsprofiel

Generieke competenties	Kenniselementen
1. Werkt in teamverband	a. Communicatietechnieken
2. Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn	b. Typologie (communicatiestijlen, leeftijd, origine, ...) van klanten of consumenten
3. Werkt economisch en duurzaam	c. Principes van klantvriendelijkheid
4. Organiseert zijn werkplek veilig en ordelijk rekening houdend met een logische werkvolgorde en maakt ze schoon	d. Vakterminologie
5. Voert de werkzaamheden uit volgens planning en instructies en houdt de werkadministratie bij	e. Functionele communicatievaardigheden Frans en Engels (basis standaardterminologie over verkoop gerelateerde thema's)
6. Gaat professioneel en doelgroepgericht om met klanten	f. Hygiëne-, veiligheids-, milieu-, kwaliteits- en welzijnsvoorschriften
7. Werkt oplossingsgericht	g. (Veiligheids)pictogrammen
	h. Persoonlijke en collectieve beschermingsmiddelen
	i. Technische voorschriften en aanbevelingen in functie van de eigen werkzaamheden
	j. Ergonomische hef- en tiltechnieken
	k. Voorschriften m.b.t. afvalsortering
	l. Duurzaam verbruik van materialen, water en energie
	m. Duurzaam gebruik van materialen en materieel
	n. Inrichting van de werkplek
	o. Opslagtechnieken



	<p>p. Voorraadbeheer</p> <p>q. Traceerbaarheid van producten</p> <p>r. Gebruik van gepaste reinigingsmiddelen</p> <p>s. Reinigingstechnieken</p> <p>t. Werkdocumenten</p> <p>u. Etikettering en productidentificatie</p> <p>v. Functionele berekeningen</p> <p>w. Registratie- en informatiesystemen</p> <p>x. Rapporteringstechnieken</p>
--	--

Beroepsspecifieke competenties	Kenniselementen
8. Informeert zich over productevoluties en een assortiment producten	y. Productevoluties
9. Ontvangt goederen en producten en controleert de levering	z. Productassortiment
10. Bevoorraadt de afdelingen en ordent de producten	aa. Winkelorganisatie en verantwoordelijkheidsdomeinen
11. Volgt de voorraad op en stelt tekorten vast	bb. Meest gangbare verpakkingen en labels
12. Bereidt de producten en artikels voor (etiketteren, diefstalbeveiliging, ...) en presenteert deze op een commerciële manier	cc. Aanvultechnieken
13. Onderhoudt de verkoopruimte en producten in de afdeling	dd. Presentatietechnieken van producten
14. Ontvangt betalingen en bedient de kassa	ee. Diefstalpreventie (diefstalbeveiliging en diefstalgevoeligheid van producten)
15. Gaat om met diefstalpreventie en detecteert verdachte klanten met het oog op diefstalpreventie en communiceert hierover efficiënt met de leidinggevende	ff. Inventarisatietechnieken
16. Luistert naar klachten van klanten en verwijst door naar een leidinggevende	gg. Scantechnieken
	hh. Merchandisingtechnieken i.f.v. de uitvoering van de eigen taken
	ii. Verkooptechnieken
	jj. Verkoopprocessen
	kk. Promotionele acties
	ll. Betaalmiddelen (werking, geldigheid, ...)
	mm. Verkoopdocumenten i.f.v. de uitvoering van de eigen taken



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1	Het leerplanconcept in BuO: vijf uitgangspunten.....	3
1.2	Handelingsplanmatig werken .....	4
1.3	De vormingscirkel – de opdracht van secundair onderwijs .....	5
1.4	Ruimte voor leraren(teams) en scholen .....	6
1.5	Differentiatie .....	6
1.6	Opbouw van het leerplan .....	7
<b>2</b>	<b>Situering</b> .....	<b>8</b>
2.1	Omschrijving van de studierichting.....	8
2.2	Samenhang met de opleidingsfase .....	8
2.3	Studiebekrachtiging .....	8
<b>3</b>	<b>Pedagogisch-didactische duiding</b> .....	<b>9</b>
3.1	Winkelmedewerker en het vormingsconcept.....	9
3.2	Krachtlijnen .....	9
3.3	Opbouw.....	10
3.4	Samenhang ASV - BGV .....	10
3.5	Aandachtspunten.....	10
<b>4</b>	<b>Leerplandoelen</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Lexicon</b> .....	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Basisuitrusting</b> .....	<b>18</b>
6.1	Infrastructuur .....	18
6.2	Materiaal, toestellen, machines en gereedschappen.....	19
6.3	Materiaal en gereedschappen waarover elke leerling moet beschikken .....	19
<b>7</b>	<b>Glossarium</b> .....	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Concordantie</b> .....	<b>20</b>
8.1	Concordantietabel.....	20
8.2	Competenties en kenniselementen opleidingsprofiel.....	21