

**VLAAMS VERBOND VAN HET KATHOLIEK  
SECUNDAIR ONDERWIJS**

**LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS**

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS  
Derde graad TSO**

**Licap - Brussel D/2001/0279/054 - september 2001**

## ALGEMENE INHOUD

|  |           |
|--|-----------|
| <b>LESSENTABEL</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>ALGEMEEN DEEL</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>PV</b> <b>STAGES <i>PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE</i></b> .....   | <b>15</b> |
| <b>TV</b> <b><i>PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE</i></b><br>Gesprekstechnieken .....  | <b>23</b> |
| <b>TV</b> <b><i>PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE</i></b><br>Onthaal en pr-technieken .....                                    | <b>39</b> |
| <b>TV</b> <b><i>PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE ECONOMIE/TOEGEPASTE</i></b><br><b><i>PSYCHOLOGIE</i></b><br>Projecten .....              | <b>49</b> |
| <b>TV</b> <b><i>DACTYLOGRAFIE/PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE</i></b><br><b><i>INFORMATICA</i></b><br>ICT en presentatietechnieken ..... | <b>63</b> |
| <b>TV</b> <b><i>TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE</i></b><br>Toegepaste psychologie .....   | <b>75</b> |

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS</b> |
|------------------------------------|

|   | 1ste lj.  | 2de lj.   |
|---|-----------|-----------|
| <b>1</b>  |           |           |
| <b><u>Basisvorming</u></b>  | <b>8</b>  | <b>8</b>  |
| AV Aardrijkskunde   | 1         | 1         |
| AV Godsdienst   | 2         | 2         |
| AV Geschiedenis   | 1         | 1         |
| AV Lichamelijke opvoeding   | 2         | 2         |
| AV Wiskunde   | 2         | 2         |
| <b>2</b>  |           |           |
| <b><u>Optie</u></b>   |           |           |
| <b>2.1</b>  |           |           |
| <b><u>Studierichting (fundamenteel gedeelte)</u></b>                  | <b>24</b> | <b>24</b> |
| AV Duits <sup>1)</sup>  | 2         | 2         |
| AV Engels   | 2         | 2         |
| AV Frans (*)  | 3         | 3         |
| AV Nederlands (*)   | 3         | 3         |
| PV Stages <i>Public relations/Toegepaste psychologie</i> (x)          | 0         | 2         |
| TV <i>Public relations/Toegepaste psychologie</i>                     | 6         | 5         |
| Gesprekstechnieken (x)  | 3         | 2         |
| Onthaal en pr-technieken (x)  | 3         | 3         |
| TV <i>Public relations/Toegepaste economie/Toegepaste psychologie</i> |           |           |
| Projecten (x)   | 4         | 2         |
| TV <i>Dactylografie/Public relations/Toegepaste informatica</i>       | 2         | 3         |
| ICT en presentatietechnieken (x)                                      |           |           |
| TV <i>Toegepaste psychologie</i>                                      | 2         | 2         |
| Toegepaste psychologie (x)  |           |           |
| <b>2.2</b>  |           |           |
| <b><u>Complementair gedeelte: maximum</u></b>                         | <b>4</b>  | <b>4</b>  |

- Te kiezen uit de vakken en/of de specialiteiten opgesomd in het Besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 1989 tot vaststelling van de algemene vakken, de kunstvakken, de technische vakken en de praktische vakken in de instellingen voor secundair onderwijs met volledig leerplan, voor zover het vakken of specialiteiten betreft waarvan het Besluit van de Vlaamse Regering van 14 juni 1989, zoals gewijzigd, bekwaamheidsbewijzen vastlegt in de derde graad.
- Wanneer in het complementair gedeelte één of meer vakken gekozen worden die ook voorkomen in de basisvorming of in het fundamenteel gedeelte, dan vervallen deze vakken **niet** in de basisvorming, noch in het fundamenteel gedeelte.

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| -  | Via het complementair gedeelte kan een school nog specifieke accenten leggen waarbij rekening wordt gehouden met omgevingsfactoren (stedelijk milieu, industriële omgeving, dienstverlenende tewerkstellingsgerichtheid) en stageplaatsen. De vakken kunnen gekozen worden met het oog op duidelijke profilering. |   |   |
| -  | Pedagogische aanbevelingen  |   |   |
| PV | Stages <i>Public relations/Toegepaste psychologie</i> (x)   | 2 | 2 |
| TV | <i>Public relations/Toegepaste economie/Toegepaste psychologie</i>  | 2 | 2 |
|    | Projecten (x)   |   |   |

- (\*) Deze vakken behoren tot de basisvorming maar zijn in deze studierichting in het fundamenteel gedeelte opgenomen.
- (x) Voor deze vakken is het leerplan in deze brochure opgenomen.

---

<sup>1)</sup> of Italiaans of Russisch of Spaans

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS**  
**Derde graad TSO**

**ALGEMEEN DEEL**

**D/2001/0279/054**

## INHOUD

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | BEGINSITUATIE EN LEERLINGENPROFIEL .....         | 9  |
| 2   | GEVRAAGDE KWALIFICATIES OP DE ARBEIDSMARKT ..... | 9  |
| 3   | HET NA TE STREVEN PROFIEL .....                  | 10 |
| 3.1 | Basisfuncties .....                              | 10 |
| 3.2 | Inhoudelijke accenten .....                      | 10 |
| 3.3 | Algemene doelstellingen .....                    | 11 |
| 4   | ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN .....    | 11 |
| 5   | VORMINGSCOMPONENTEN .....                        | 12 |
| 5.1 | De communicatieve component .....                | 12 |
| 5.2 | De menswetenschappelijke component .....         | 12 |
| 5.3 | De klantgerichte training .....                  | 12 |
| 5.4 | De administratieve component .....               | 13 |
| 5.5 | De praktische component .....                    | 13 |
| 6   | MINIMALE MATERIELE VEREISTEN .....               | 13 |
| 7   | MOGELIJKE BRONNEN .....                          | 14 |

## **1 BEGINSITUATIE EN LEERLINGENPROFIEL**

Er bestaat geen eenduidig profiel van leerlingen die instromen in OPR bij het begin van de derde graad TSO. Zij komen ook uit zeer verscheiden studierichtingen (Toerisme, Handel-talen, STW enz.). Idealiter zijn zij sociaal geëngageerd en hebben zij een open communicatieve ingesteldheid. Zij hebben spreekdurf en willen actief werken rond projecten. Zij vertonen doorzettingsvermogen en initiatief, zijn gericht op samenwerken. Soms kiezen zij OPR om wiskunde en wetenschappen te vermijden.

Niet alle leerlingen beantwoorden bij het begin van de opleiding aan het profiel van de onthaalbediende en de pr-medewerker dat we verwachten: goede luisteraars, mondige sprekers, met een vlotte stijl. In de loop van de tweejarige opleiding wordt hard gewerkt aan sociale vaardigheden en attitudes van de leerlingen, opdat het gewenste profiel en het werkelijke profiel dichterbij mekaar komen.

Het ideale vertrekpunt - per definitie onhaalbaar - zijn dus jongeren die sterk gericht zijn op mensen, met algemene interesse en een communicatieve instelling. Een basisgevoel voor communicatieve vaardigheden en omgangsvormen moet snel kunnen worden verworven. Wie ook nog over een praktisch-organisatorische geest met een commerciële en culturele interesse beschikt, is de geknipte leerling voor OPR.

## **2 GEVRAAGDE KWALIFICATIES OP DE ARBEIDSMARKT**

De beroepen/functies of diensten waarin leerlingen tewerkstelling vinden na Onthaal en public relations zijn:

- baliebediende;
- host(-ess);
- medewerker evenementenbureau;
- pr-dienst in profit- en social-profitsector, jeugddienst, mediacontacten enzovoort;
- klantendiensten;
- commerciële diensten.

Potentiële nieuwe domeinen zijn:

- medewerker call-centers (tele-operatoren);
- diverse administratieve werkomgevingen waar flexibele inzetbaarheid wordt verwacht.

Gemeenschappelijke elementen van het profiel van de mensen die in genoemde diensten tewerkgesteld zijn, zijn onder meer:

- gerichtheid op mensen;
- dienstverlenende en probleemoplossende ingesteldheid;
- bekwaamheid om uitvoerende pr-taken te verrichten;
- actief in onderhandeling gaan met potentiële klanten;
- praktisch-organisatorische kwaliteiten en commerciële durf;
- wil om een positieve uitstraling te geven van de organisatie waarvoor men opdrachten vervult.

Het belang van attitudes (beroepshoudingen en -gedragingen) is hoog: het gaat om sociale gerichtheid, assertiviteit, verantwoordelijkheidszin, zelfstandigheid én zin voor samenwerking, respect. De attitudes ondersteunen het dienstverlenend, sociaal-communicatieve én commerciële karakter van de uitgevoerde functies.

**3.1 Basisfuncties**

De naam Onthaal en public relations valt uiteen in twee delen: onthaalfunctie enerzijds, uitvoerende pr-taken anderzijds. Onthaal maakt integraal deel uit van de public relations.

Tijdens de derde graad 'Onthaal en public relations TSO' streven we het profiel na van de onthaalbediende, die de organisatie van het hele onthaalgebeuren voor haar rekening kan nemen. Het gaat bijvoorbeeld om de onthaalmedewerker in een informatiecentrum of om de commerciële onthaalbediende<sup>2)</sup>.

Naast de onthaalfunctie mikken we in de derde graad 'Onthaal en public relations TSO' eveneens op uitvoerende pr-taken. Het is binnen de derde graad - wellicht evenmin na een specialisatiejaar - niet mogelijk pr-geschoolde werknemers af te leveren die zelfstandig de pr-werking van een onderneming of instelling voor hun rekening nemen. Wel werken we een heel eind in de gewenste richting. Wie verder studeert na de derde graad OPR, in het hogeschoolonderwijs of in een derde leerjaar van de derde graad, moet daarvan de weldaden ondervinden.

Naast de basisvaardigheden rond onthaal, pr, receptie en telefonisch onthaal zijn er gespecialiseerder functies waarvan we de leerlingen in de derde graad kunnen laten proeven: bijvoorbeeld de outbound call centers (voor onder meer klantenprospectie), taken rond e-commerce, waar we pas aan het begin van de evolutie staan.

Samengevat: we streven naar een studierichting waar de klemtonen liggen op de multisectorale klantgerichte onthaalfunctie, waarop (later) andere functies kunnen worden geënt. Een consequent toelatingsbeleid kan de instroom zuiver houden.

**3.2 Inhoudelijke accenten**

Op het vlak van beroepsprofielen leverden de sociale partners enkel een document rond de telephonist/receptionist. Het gaat over activiteiten die tot de onthaal-, begeleidings- en pr-functies gerekend worden. De uitgevoerde functies omvatten zeker aspecten van onthaal en communicatie, maar ook van administratie en verkoop. In OPR realiseren de leerlingen de vereisten uit het genoemde profiel, maar men gaat ook verder.

Een beginnend beroepsbeoefenaar moet dus beschikken over een brede algemene vorming, een hoge mate van klantgerichtheid en sociale vaardigheid, stevige communicatievaardigheid, de bereidheid om commerciële vaardigheden te ontwikkelen, een degelijke kennis van administratie en informatica en een ruime vakkennis. Belangrijk is dat wat geleerd wordt, toepasbaar moet zijn in een aantal onthaal- en pr-functies in bedrijven en dienstverlenende instellingen.

Binnen het continuüm tussen onthaalactiviteiten en uitvoerende pr-taken kiezen we meer dan in het verleden voor klantgerichtheid en assertiviteit. Door de houding die men aanneemt ten opzichte van klanten, patiënten, gasten ... vertegenwoordigt men het bedrijf of de instelling. Diezelfde klantgerichtheid kan ook toegepast worden op de communicatie binnen de organisatie. Zo is de collega eigenlijk een interne klant tegenover wie dezelfde klantgerichte houding wordt aangenomen als tegenover externe klanten.

---

<sup>2)</sup> Echte gespecialiseerde hostessen die zich in een onderneming inwerken en er uitstraling aan geven, leiden we niet op in de derde graad; daarop hopen we voor te bereiden in een eveneens herwerkt specialisatiejaar.

- Vanuit de dagelijkse en persoonlijke ervaringen van leerlingen de verscheidenheid aan menselijke gedragingen en reacties leren doorgronden, ook bij zichzelf. Met andere woorden, sterk groeien in persoonlijkheidsvorming en sociale vaardigheid in de omgang met anderen.
- Een basispakket verwerven inzake etiquette en onthaal; op een positieve wijze uitstraling geven aan de organisatie die op de onthaalbediende een beroep doet en leren op het juiste moment, overeenkomstig de aard van de bezoekers of de omstandigheden, een gepaste reactie te geven.
- De moedertaal en enkele vreemde talen op een praktische, functionele wijze leren gebruiken. Taal leren hanteren als ondersteuning van commerciële intenties en als uiting van een kritische mening rond maatschappelijke problemen en situaties.
- Inzicht krijgen in de afwikkeling van enkele administratieve procedures.
- Met behulp van ICT-ondersteuning leren presentaties te maken.
- Kansen openhouden op directe tewerkstelling, eventueel na een specialisatiejaar, én doorstroming naar hogeschoolonderwijs mogelijk maken.

#### 4 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Bij onthaalactiviteiten en public relations gaat het altijd om wat ‘strategische communicatie’ genoemd wordt. We bedoelen dan communicatie tussen:

- een organisatie en de publieksgroepen waarmee de organisatie werkt;
- een organisatie en de samenleving;
- verschillende organisaties;
- medewerkers in één organisatie.

Vroeger was de communicatie tussen mensen, groepen en instellingen spontaan en minder intentioneel gestuurd, de boodschap was kort en overzichtelijk. Hoewel allerlei technische middelen de communicatie ondersteunen en vlugger laten gebeuren dan vroeger is de communicatie zelf even ingewikkeld geworden als de wereld waarin we leven. Het communicatiebeleid kan verschillende strategieën gebruiken, afhankelijk van de doelgroep en de inhoudelijke boodschap die we willen overbrengen. In deze context kan pr dan beschouwd worden als ‘dé organisatie van de communicatie van een organisatie’. Pr treft men dan ook aan zowel op micro-, meso- als macroniveau.

Het begrip organisatie dient hierbij in zijn breedste betekenis genomen te worden: ‘organisatie is het tegelijk functionaliseren en coördineren van menselijke actie met betrekking tot objectieve doeleinden’. In deze context kunnen we dit functionaliseren en coördineren van de communicatie (= objectieve doelstellingen) plaatsen zowel binnen de profit- als de social-profitsector.

##### Geïntegreerde communicatieaanpak

Elke vorm van communicatie is het overbrengen van een boodschap. Momenteel ontvangt een doorsnee persoon meer dan 1000 boodschappen per dag. In zo’n omgeving moet de boodschap steeds duidelijk en eenvormig zijn, wat niet betekent dat slechts één communicatievorm kan worden gebruikt integendeel. Uit onderzoeken blijkt dat boodschappen uit verschillende communicatievormen elkaar onderling kunnen versterken als die instrumenten goed op elkaar afgestemd zijn. Er ontstaat dan een synergetisch effect.

##### TSO-didactiek

Het gaat om een TSO-studierichting; daarin bereiden we deels voor op de arbeidsmarkt, maar zeker ook op het hogeschoolonderwijs:

- we leiden mensen op met een positieve ingesteldheid die klaar zijn om aan het maatschappelijk leven deel te nemen;
- we werken met eigentijdse activerende methodieken om het leerproces op gang te brengen/houden met het oog op levenslang leren of hogeschoolonderwijs;
- de realiteitsgerichte confrontatie met de beroepswereld bereidt hen voor op instappen op de arbeidsmarkt.

We gaan ervan uit dat de meeste leerlingen na OPR zullen verder studeren. Doen ze dat niet, dan zijn ze toch gewapend voor onmiddellijke tewerkstelling.

De eigenheid van het TSO is vooral van pedagogisch-didactische aard: beter leren door de wisselwerking van denken en doen. De gewenste attitudes verantwoorden ten volle een didactiek van projectgericht en door theoretische inzichten ondersteund onderwijs; waarbij de praktisch-organisatorische en communicatief-commerciële geaardheid van de leerlingen wordt aangemoedigd en ontwikkeld.

De vakken moeten zeker op mekaar worden betrokken; soms wordt het vakkensysteem ervaren als een belemmering om projecten op te zetten. Het vak Projecten is handig om dat gemakkelijker te maken.

In zulk geval kunnen de Projecten, ICT en presentatietechnieken, Gesprekstechnieken en Onthaal- en pr-technieken geïntegreerd worden en als één vak aan de leerlingen aangeboden worden. Op die wijze kunnen leerlingen op een creatieve en zelfstandige manier werken aan het aanleren van vaardigheden in verband met het omgaan met mensen en het organiseren van activiteiten.

## **5 VORMINGSCOMPONENTEN**

We proberen de boogde inhoudelijke accenten te leggen door aan volgende vormingscomponenten ruim aandacht te besteden.

### **5.1 De communicatieve component**

Mondelinge en schriftelijke communicatie in het Nederlands en enkele vreemde talen is gericht op gastvrijheid, telefoneren, rapporteren, presentatie en voorstelling, informatieverstrekking, begeleiden van bezoekers (bij onthaal, verblijf, vertrek). Communicatief gericht taalgebruik van zowel moedertaal als enkele moderne vreemde talen, lijkt de achillespees van deze studierichting: er wordt daarom een ruim pakket lestijden aan besteed.

### **5.2 De menswetenschappelijke component**

Waarneming van en inzicht in menselijke gedragingen (sociale psychologie) is belangrijk. We herinneren aan het belang van sociale vaardigheden, beroepshoudingen en -gedragingen; zij moeten worden meegenomen in de procesevaluatie, ook met behulp van zelfevaluatie. Leerlingen zijn bewust bezig met zichzelf en hun opleiding.

### **5.3 De klantgerichte training**

Onthaal en pr-activiteiten staan in dienst van de commerciële/dienstverlenende doelstellingen van een bedrijf of instelling; aangeleerde procedures en technieken moeten daarop inspelen (inzicht in bedrijfsorganisatie, -uitvoering en -formules). De plaats en de positie van het onthaal in het bedrijf of de instelling moet duidelijk worden ontleed; procedures en gebruikte technieken zijn daarvan afhankelijk. Inzicht en de indeling van klanten en bezoekers is medebepalend voor de aard van de dienstverlening. De klant van onze dienstverlening is te vinden zowel in de profit- als in de social-profitorganisaties.

Om niet te vervallen in een louter theoretische benadering, hechten we groot belang aan het vak Projecten. Dit is een dragend vak. De andere vakken ondersteunen.

Bedrijfsbeheer is in deze studierichting niet op zijn plaats.

#### **5.4 De administratieve component**

Het gaat om administratieve verwerkingen, inbrengen van gegevens, klasseren van gegevens, zoekstrategieën voor informatie, vaardigheden inzake ICT gericht op onthaal, presentatie, voorstellingen, reserveringen enzovoort.

#### **5.5 De praktische component**

Leerlingen passen uit zichzelf technieken en procedures toe inzake onthaal, ontvangst, begeleiding, eigentijdse behandeling van interne en externe berichten, administratie.

De verhouding tussen praktische oefeningen en stage moet goed worden afgewogen, evenals de verhouding van deze twee samen ten opzichte van eerder theoretische en ondersteunende vakken. Hierbij moet vooral het rendement van de praktische oefeningen verhogen (niet louter als voorbereiding voor stage).

Stage is belangrijk voor deze studierichting. Ook andere buitenschoolse ervaringen zijn echter een meerwaarde<sup>3)</sup>.

Leerlingen uit OPR kiezen er bewust voor om actief bezig te zijn: zichzelf ontplooien, onthaal en pr-situaties ontdekken en exploreren, de rol en het nut van goed onthaal ervaren, op het juiste moment overeenkomstig de omstandigheden op de juiste manier reageren enzovoort.

### **6 MINIMALE MATERIELE VEREISTEN**

Het is nodig dat de richting OPR over een eigen vaklokaal beschikt met aandacht voor volgende aanbeveling voor het meubilair

- een vlot hanteerbaar klasmeubilair; geen vaste banken;
- de klas moet gemakkelijk herschikt, verduisterd kunnen worden zodat ze aangepast kan aan de didactische werkvormen;
- voldoende opbergkasten/pr-middelen en technieken als illustratiemateriaal.

Tevens moet in een computerlokaal voorzien worden voor het vak ICT en presentatietechnieken. Ook voor andere vakken is toegang tot het computerlokaal soms noodzakelijk (o.m. projecten).

Specifieke didactische middelen voor de betrokken vakken zijn aangeduid met xx.

Deze middelen moet voor bepaalde doelstellingen ook ter beschikking kunnen staan van de vakken aangeduid met x.

---

<sup>3)</sup> De Vlorbundel rond stages in het studiegebied Toerisme omvat een reeks mogelijke activiteiten rond Praktijk/Stages.

| Apparatuur  | Gespreks-technieken | Onthaal en pr-technieken | Projecten | ICT en presentatietechnieken | Toegepaste psychologie |
|---|---------------------|--------------------------|-----------|------------------------------|------------------------|
| Audio- en video-apparatuur  | xx                  | x                        | xx        |                              | x                      |
| Vast prikbord   | x                   | x                        | xx        |                              | x                      |
| Overheadprojector   | x                   | x                        | xx        |                              | x                      |
| Mini-telefooncentrale   | xx                  | x                        | xx        |                              |                        |
| Telefoonaansluiting met buitenlijn  | xx                  | x                        | xx        |                              |                        |
| Videocamera   | x                   | x                        | xx        |                              | x                      |
| Cassetterecorder  | x                   | x                        | xx        |                              | x                      |
| TV en videorecorder   | x                   | x                        | xx        |                              | x                      |
| Computerlokaal met:<br>- één pc per leerling<br>- pc's in netwerkgeving met Internet en mailserver<br>- scanner |                     |                          | x         | xx                           |                        |
| Multimedialokaal met:<br>- LCD-projector<br>- videotoestel<br>- geluidsinstallatie                              | x                   | x                        | x         | xx                           | x                      |

## 7 MOGELIJKE BRONNEN

- Serv, Beroepsprofiel van de telefoniste(e)/receptionist(e).
- Vlor, Studies 63 en 120 (Toerisme e.a.), 121 en 122 (Bedrijfscommunicatie), 123 en 124 (Pers en voorlichting), 125 en 126 (Public relations).
- Leerlingenstages in het TSO, studiegebied Toerisme, Vlor, 15 maart 2000 (activiteiten voor praktijk en stages).

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS**  
**Derde graad TSO**

**PV STAGES *PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE***

**Eerste leerjaar: 0 (+ 2) uur/week**  
**Tweede leerjaar: 2 uur/week**

**D/2001/0279/054**

## **INHOUD**

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1</b>   | <b>SITUERING VAN DE STAGE IN DE OPLEIDING</b> .....                                 | <b>17</b> |
| <b>1.1</b> | <b>Verantwoording</b> .....   | <b>17</b> |
| <b>1.2</b> | <b>Stages als essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming</b> .....         | <b>18</b> |
| <b>1.3</b> | <b>Wisselwerking school en stageplaats (bedrijf, instelling, organisatie)</b> ..... | <b>18</b> |
| <b>2</b>   | <b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE STAGE</b> .....                                   | <b>18</b> |
| <b>3</b>   | <b>CONCRETE DOELSTELLINGEN VAN DE STAGE</b> .....                                   | <b>19</b> |
| <b>4</b>   | <b>PRAKTISCH VERLOOP VAN DE STAGE</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Zoeken stageplaats</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Stagetaken</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Begeleiding en evaluatie</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>4.4</b> | <b>Kleding</b> .....  | <b>22</b> |
| <b>5</b>   | <b>DE JURIDISCHE ORGANISATIE VAN DE STAGE</b> .....                                 | <b>22</b> |

**1.1 Verantwoording**

Stages vormen een belangrijk onderdeel van het leerprogramma, zeker in het technisch onderwijs. In de stage krijgt de leerling de kans om de verworven kennis en inzichten te toetsen aan de beroepsrealiteit. Men komt in contact met het echt functioneren van een receptie of onthaaldienst, of men wordt ingeschakeld op een afdeling binnen de profit of non-profit sector bij uitvoerende taken. De stage laat de leerling toe om de schoolse vaardigheden te 'belevén' in normale commerciële en sociale omstandigheden. Het accent wordt gelegd op communicatieve vaardigheden en beperkte administratieve opdrachten: duidelijke informatie verschaffen, inlevend luisteren, vlot inspelen op vragen, behoeftes peilen, omgaan met klanten ...

Bovendien bevordert de stage-ervaring de kritische zin van de leerling: de concrete werksituatie biedt stof tot nadenken over de sociale en commerciële aspecten van het beroep, over de eigen vaardigheden en attitudes, wat zijn neerslag dient te vinden in de stageverslagen. Tegelijkertijd ontstaat er vanuit de beroepssector een interactie met de school waarbij nieuwe tendensen en ontwikkelingen heel vlug worden doorgespeeld.

De praktische vorming kan ook niet losgekoppeld worden van de andere componenten van de opleiding. In de stage dient zoveel mogelijk aangesloten te worden bij de kennisverwerving en het oefenen van de vaardigheden die plaatsvindt binnen de vakken Projecten, Onthaal pr-technieken, Gesprekstechnieken, ICT en presentatietechnieken, Toegepaste psychologie.

Concreet gezien moet de stage de leerling dus toelaten zowel op professioneel als op persoonlijk vlak, de diverse attitudes en vaardigheden te verwerven die in het latere beroepsleven van essentieel belang zijn. Stages kunnen ook motiveren om verder te studeren: de leerlingen krijgen de behoefte om talenkennis, administratieve, commerciële en/of sociale vaardigheden te verruimen.

In het eerste leerjaar van de derde graad 'Onthaal en public relations' observeert en bespreekt de leerling heel wat onthaal- en pr-opdrachten. Vooral in het vak Projecten leert de leerling een aantal elementaire vaardigheden: voor een groep staan, uitleg geven, vragen stellen, administratieve opdrachten uitvoeren, telefoneren ...

In het tweede leerjaar van de derde graad OPR is de praktijk nog belangrijker. De studierichting 'Onthaal en public relations' verplicht de leerlingen van het tweede leerjaar van de derde graad, een stage van twee uren per week<sup>4)</sup> te doorlopen om zo hun diploma te behalen.

Omdat twee uur per week niet efficiënt is om de leerlingen echt te integreren in de werksituatie, bestaat de stage uit een twee weken durende blokstage. Gedurende twee weken werkt de leerling aan een onthaal en/of pr-dienst in een organisatie uit de eigen regio.

Die stage moet volbracht worden in organisaties (instellingen, bedrijven) uit de welzijns-, gezondheidssector, de socioculturele, economische en toeristische sector, instellingen van openbaar nut.

Gezien de uitgebreidheid van de potentiële taken, is het niet de bedoeling tijdens de stage uitgebreide praktische ervaring te verwerven. Veeleer dient de stage beschouwd te worden als een kennismakingsstage, waarbij de leerling de kans krijgt een aantal technieken en vaardigheden, die meer dan een louter cognitieve inhoud hebben, te beleven.

---

<sup>4)</sup> Via het complementair gedeelte kunnen de scholen de stages in bedrijven, instellingen of organisaties uitbreiden. Binnen het leerplan zijn twee uur verplichte stage voorzien in het tweede leerjaar van de derde graad.

## 1.2 Stages als essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming

Praktijkervaring verzamelen via de stages is een essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming:

- integreren van de onderscheiden leervakken;
- stimuleren van het leerproces van de theoretische vakken;  
Het is soms moeilijk de leerlingen te motiveren voor theoretische lessen op school. Vanuit de praktijkervaring kan de leerling ontdekken dat hij/zij een stevige basis aan theoretische kennis moet hebben. Via de stage-ervaringen kan de leerling zelf een inbreng hebben om de theoretische lessen met eigen ervaringen te kleuren. De motivatie zal hierdoor zeker toenemen;
- vertalen van theoretische kennis naar de praktijk;  
De deelvakken Onthaal en pr-technieken, Gesprekstechnieken, Toegepaste psychologie maar ook de taalvakken (Nederlands, Frans, Engels en Duits) verzekeren een stevige theoretische basis. Deze vaardigheden en deze theoretische kennis kan de leerling toetsen aan de praktijksituaties.

## 1.3 Wisselwerking school en stageplaats (bedrijf, instelling, organisatie)

Stageplaatsen (onderneming, instelling, organisatie) voelen zich verantwoordelijk voor de opleiding van de betrokken leerling. Ze leren de schoolopleiding waarderen, en kunnen die, vanuit de realiteit, ook bijsturen waar dit nodig blijkt.

Stageplaatsen kunnen de tewerkstelling in belangrijke mate gunstig beïnvloeden. De stagementoren (bedrijf, instelling, organisatie) kunnen de potentiële werknemer observeren en diens kwaliteiten evalueren. De leerling wil zijn persoonlijkheid affirmeren en zijn bedrijfsgerichte vorming bewijzen.

De leerling doet praktijkervaring op, onder meer door:

- de kennismaking met het werkmilieu, de sfeer, de werkruimte;
- het verwerven van zelfstandigheid bij het uitvoeren van opdrachten;
- het dragen van verantwoordelijkheid;
- het aanvaarden en op een positieve wijze verwerken van kritiek.

## 2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE STAGE

Gezien wij niet in de praktische en gedeeltelijk ook materiële mogelijkheid zijn om die praktijkopleiding op school te geven, zoeken de leerlingen<sup>5)</sup> een bedrijf, instelling of organisatie die deze taak overnemen.

Naar gelang van de belangstelling van de leerling kan de stage gericht zijn op onthaal- en begeleidingswerk, of kan men zich toelagen op pr-activiteiten.

Algemene doelstellingen:

- groeien tot een sterkere, meer zelfzekere persoonlijkheid door het opdoen van stage-ervaringen;
- verrijken van de schoolopleiding dankzij de betrokkenheid van organisatieverantwoordelijken en stagementoren;
- kennismaken met de diverse aspecten van onthaal- en begeleidingswerk, pr-werk;
- zelf ervaringen opdoen in het omgaan met, onthalen en begeleiden van mensen;

---

<sup>5)</sup> De stagebegeleid(st)er op school beschikt over een lijst van potentiële stageplaatsen waaruit de leerling eventueel een keuze kan maken.

- de tewerkstellingskansen verhogen door:
  - @ inzicht te krijgen in de structuur en de werking van een organisatie;
  - @ contact te ervaren met het werkveld, de sfeer, het werkritme en de problemen bij onthaal;
  - @ zich passend te gedragen in het werkmilieu (houding, taal, voorkomen);
  - @ kritiek te aanvaarden en positief te verwerken;
  - @ verantwoordelijkheid te dragen;
  - @ samen te werken met anderen;
  - @ te werken met middelen en in situaties die een school niet bieden kan.

Bij het uitoefenen van de stageactiviteiten worden volgende vaardigheden en attitudes, specifiek voor de studierichting nagestreefd:

- sociaal voelend en sociaal vaardig zijn;
- optimistisch ingesteld zijn;
- gezond zelfvertrouwen met zin voor initiatief vertonen;
- organisatietalent ontwikkelen;
- ruime belangstelling en enthousiast engagement tonen;
- vlotheid in stijl en voorkomen nastreven, aangepast aan de etiquette;
- duidelijk inzicht ontwikkelen aan het menselijk gedrag en de onderlinge verhoudingen;
- zich vlot aanpassen in een wisselend takenpakket;
- bereid zijn tot compromis, met zin voor diplomatie;
- efficiënt beheren van gegevens en informatie;
- bereid zijn tot contact en samenwerking;
- eigen mogelijkheden en beperkingen onderkennen;
- dienstbaar zijn met aandacht voor universele waarden;
- eerlijk zijn;
- oog hebben voor de commerciële belangen van het bedrijf of de organisatie nastreven,
- betrouwbaar zijn en discreet optreden;
- respect opbrengen voor zichzelf en voor anderen.

### **3 CONCRETE DOELSTELLINGEN VAN DE STAGE**

De doelstellingen van de stage sluiten vanzelfsprekend aan bij de doelstellingen van de vakken van het fundamenteel gedeelte van de lessentabel. Maar hier gaat het om synthese en praktische toepassing.

Omdat het een praktijkvak betreft staat het doeaspect centraal. Daarnaast wordt zeer veel aandacht besteed aan de ingesteldheid van de leerlingen. De school bezorgt een lijst met mogelijke stageactiviteiten aan de stageplaats die daar zoveel als mogelijk aan tegemoet komt.

Voorkeur dient gegeven te worden aan taken die een voortdurende kennisinbreng en psychomotorische vorming waarborgen. Er zal rekening gehouden worden met de genoten schoolopleiding en de bekwaamheden van de leerlingen. Seriewerk kan alleen aanvaard worden wanneer het erop aan komt een bepaalde techniek meester te worden en een zeker tempo te verwerven.

Aspecten die tijdens de stage aan bod moeten komen zijn:

- administratieve vaardigheden,
- communicatieve vaardigheden,
- informatieverwerving, -verwerking, -verstrekking,
- onthaalfunctie,
- pr-technieken op basisniveau,
- vaardigheden in verband met opvang en begeleiding van personen.

## 4 PRAKTISCH VERLOOP VAN DE STAGE

### 4.1 Zoeken stageplaats

- Tijdens het eerste trimester zoeken de leerlingen een stageplaats.
- Ze stellen zichzelf voor en vragen de toestemming om stage te lopen in de betreffende organisatie (= voorlopige toestemming).
- Tijdens de voorstelling geven de leerlingen een gemotiveerde reden waarom een betreffende stageplaats gekozen is.
- Tijdens de maand december worden de stageplaatsen samen met de stagebegeleid(st)er op school besproken en nadien bevestigd (er wordt een stagecontact opgesteld).

#### Criteria bij de keuze van 'goede' stageplaatsen

- Bij de keuze van de stageplaatsen dient men ervan uit te gaan dat de stagegever en stagementor voldoende "leerling-gezind" zijn.
- De onderneming, de instelling of de organisatie moet bovendien voldoende mogelijkheden bieden om een degelijk mentorschap te garanderen.
- Bij de toekenning van een stageplaats aan een stagiaire dient rekening gehouden te worden met de capaciteiten van de leerling enerzijds en met de specifieke eisen, kenmerkend voor de stageplaats (en van de stagementor) anderzijds.

### 4.2 Stagetaken

#### 4.2.1 Klasagenda

Iedere dag noteert de leerling het uur van aankomst en vertrek en de naam van de stageplaats op de betreffende datum. De stagiair(e) laat deze aantekeningen dagelijks ondertekenen door de stagementor of de interne begeleid(st)er.

#### 4.2.2 Dagverslag

Iedere dag maakt de leerling een dagverslag op. Dit is een beknopt verslag waarin de stagiaire in correcte zinnen uitdrukt wat hij/zij die dag precies heeft gedaan op stage (uitgevoerde taken).

Onder 'opmerkingen' noteert de stagiaire en de mentor dagelijks eventuele vorderingen en werkpunten (= rechtstreekse feedback). Deze opmerkingen kunnen tijdens de evaluatie als motivatie dienen voor bepaalde beslissingen of uitspraken.

Dit dagverslag wordt in het dubbel opgemaakt:

- één exemplaar voor de leerling zelf;
- één exemplaar voor de school.

Deze dagverslagen worden ter ondertekening voorgelegd aan de stagementor. Op het einde van de stageweek worden deze dagverslagen ter controle afgegeven aan de stagebegeleid(st)er.

#### 4.2.3 Documentatiemap

Alle informatie in verband met de stage wordt bijgehouden in een individuele documentatiemap.

Deze informatie bestaat enerzijds uit alle administratieve documenten:

- individuele steekkaart;
- stagereglement;

- stageovereenkomst;
- alle briefwisseling betreffende de stage;
- persoonlijk kritisch verslag;
- stageactiviteitenlijst, meegegeven vanuit de school.

Anderzijds bevat de stagemap alle gekregen documentatie over de stage. Na de stage wordt de documentatie door de stagiair(e) verwerkt in het stagerapport, dat de stagiair(e), ook tijdens de opmaak, regelmatig voorlegt aan de stagebegeleidende leraar.

#### 4.2.4 Persoonlijk kritisch verslag

De leerlingen voegen na de stageperiode een kritische, persoonlijke impressie over de opgedane ervaringen tijdens de stage toe aan het stagerapport.

Inhoud:

- stageperiode en stageplaats;
- motivatie stageplaatskeuze;
- eigen doelstellingen/verwachtingen van de stage;
- eerste contact met de stageplaats;
- sfeer in de organisatie;
- uitgevoerde taken en eventuele moeilijkheden;
- interne begeleiding;
- evaluatiegesprek;
- persoonlijke leer- of werkpunten;
- ...

#### 4.2.5 Stagerapport (ingebonden bundel)

Daarnaast moet van stage een persoonlijke schriftelijke synthese gemaakt worden.

Dit omvat:

- korte algemene voorstelling van de stageplaats (naam, ligging, historiek, doelstellingen/activiteiten ...);
- bespreking van de pr van de organisatie;
- taakbespreking (belangrijkste deel van het stagerapport):
  - @ lijst van de verschillende uitgevoerde taken en algemene opmerkingen,
  - @ grondige bespreking van de belangrijkste taken (persoonlijke en kritische verwerking is belangrijk),
  - @ algemene kritische opmerkingen (eerste contact met de stageplaats, sfeer in de organisatie, begeleiding, eigen doelstellingen van de stage ...),
  - @ besluit,
  - @ bijlagen (dagverslagen, gebruikte formulieren ...).

Dit stagerapport vormt als het ware een persoonlijke schriftelijke synthese van de stage. Bepaalde delen kunnen door de leerlingen reeds vooraf voorbereid worden. Andere kunnen pas uitgewerkt worden na de blokstage.

Belangrijk is dat de stagementor betrokken wordt bij de opmaak van de inhoud ervan. Laat dus regelmatig controleren op de stageplaats.

### **4.3 Begeleiding en evaluatie**

De begeleiding van de stage gebeurt via de school (stagebegeleid(st)er) en via de stageplaats (stagementor). De praktische begeleiding tijdens de stage gebeurt hoofdzakelijk door de stagementor of een verantwoordelijk personeelslid (interne begeleid(st)er). Hij/zij formuleert dagelijks de vorderingen en werkpunten op het dagverslag, op vraag van de leerling.

Bij het opmaken van het stagerapport is het ook verstandig dit op voorhand te laten nalezen door de stagementor of de stagebegeleid(st)er om op fouten te controleren.

Bij de beoordeling moeten de attitudes en (sociale) vaardigheden zeker worden beoordeeld. Op het einde van de blokstage wordt een beoordelingsformulier ingevuld. De stagementor bespreekt samen met de leerling de inwerking en de vorderingen in het stagemilieu. Dit beoordelingsformulier wordt samen met de dagverslagen, ondertekend door de stagementor, afgegeven aan de stagebegeleid(st)er.

Achteraf neemt de stagementor eveneens het stagerapport kritisch door en formuleert zijn persoonlijke opmerkingen. In een eindgesprek met de stagebegeleid(st)er wordt een definitieve beoordeling van de stage en het stagerapport gegeven.

### **4.4 Kleding**

Voor de stage wordt een sobere, verzorgde kleding geëist, aangepast aan het imago van de organisatie. De leerlingen kunnen op stage hun OPR-uniform dragen. Zowel de school als de stagementor kan de leerling(e) hieromtrent ter verantwoording roepen.

## **5 DE JURIDISCHE ORGANISATIE VAN DE STAGE**

Daar de stage volledig opgenomen is in het lessenprogramma van het laatste jaar, vallen de leerlingen, voor eventuele ongevallen op weg van en naar de stageplaats onder de schoolverzekering. Hiervoor werd een bijpolis genomen op de bestaande schoolverzekering. Dezelfde regeling geldt voor eventuele schade die de leerlingen op stage aan toestellen en dergelijke zouden aanbrengen.

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS**  
**Derde graad TSO**

***TV PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE***  
**Gesprekstechnieken**

**Eerste leerjaar: 3 uur/week**  
**Tweede leerjaar: 2 uur/week**

**D/2001/0279/054**

## INHOUD

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | BEGINSITUATIE .....  | 25 |
| 2   | ALGEMENE DOELSTELLINGEN .....  | 25 |
| 3   | ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN .....                                  | 25 |
| 4   | LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN, PEDAGOGISCH-<br>DIDACTISCHE WENKEN ..... | 26 |
| 4.1 | Communicatieve vaardigheden .....  | 26 |
| 4.2 | Sociale vaardigheden .....   | 33 |
| 5   | EVALUATIE .....  | 37 |
| 6   | MINIMALE MATERIELE VEREISTEN .....   | 37 |
| 7   | BIBLIOGRAFIE .....   | 37 |

## 1 BEGINSITUATIE

De instroom van leerlingen in de studierichting 'Onthaal en PR' is erg verschillend (zie visietekst). Inzake Gesprekstechnieken heeft dat nochtans geen zeer grote heterogeniteit van beginsituatie als gevolg. Mogelijkerwijze hebben de leerlingen die instromen vanuit de tweede graad Handel-talen TSO een licht voordeel omdat zij in de tweede graad reeds zakelijker met taal omgingen. Vermoedelijk is differentiëren echter overbodig.

## 2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

- Ontwikkelen van het vermogen om in allerlei uiteenlopende situaties doelgericht te luisteren en te spreken.
- Ontwikkelen van enkele groepsdynamische capaciteiten: contactbereidheid, dienstverlenende ingesteldheid, empathie, assertiviteit, omgaan met stress enzovoort.
- Leren welke aspecten communicatieve handelingen bepalen, richten én beïnvloeden.
- Spontaan reageren en in het sociaal contact geen fouten maken.
- Versterken van relatievaardigheid en zelfvertrouwen.

## 3 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

De lestijden Gesprekstechnieken (3-2) vallen uiteen in twee delen: Communicatieve vaardigheden (2-2) en Sociale vaardigheden (1-0). De voorgestelde verdeling van de lestijden is louter indicatief.

Leerlingen moeten voorbereid worden op allerlei luister- en spreek situaties in verschillende gebieden van de samenleving. Communicatie is niet alleen belangrijk in het dagelijkse leven, het is tevens een belangrijke pijler waarop de uitvoering van mogelijke taken binnen onthaal en uitvoerend pr-werk steunen. De leerlingen moeten het vermogen ontwikkelen om in allerlei uiteenlopende situaties doelgericht te luisteren en te spreken.

De **communicatieve vaardigheden** hangen echter nauw samen met enkele groepsdynamische capaciteiten: contactbereidheid, dienstverlenende ingesteldheid, empathie, assertiviteit, omgaan met stress ...

**Sociale vaardigheden** worden via individuele en/of groepsopdrachten (rollenspelen – discussiemomenten) aangeleerd en getraind, voornamelijk in het eerste leerjaar van de derde graad (1 uur/week). Door oefening, bekrachtiging van passend gedrag en het onbekrachtigd blijven van niet-passend gedrag ontstaat er een uitbreiding van het gedragsrepertoire bij de leerling. Aandacht voor het omgaan met elkaar, aandacht voor sociale vaardigheden kan zich echter niet beperken tot 1 uur/week. Ook in andere vakken wordt regelmatig de link gelegd naar wat in 'sociale vaardigheden' wordt ervaren.

### **Link met andere vakken**

In het vak Projecten worden enkele sociale vaardigheden geoefend.

In het vak Gesprekstechnieken worden 'deelvaardigheden' besproken en geoefend.

In het vak Psychologie krijgen de leerlingen de wetenschappelijke en theoretische basis.

### **Grootte van de groepen**

Aangezien in het vak Gesprekstechnieken heel wat vaardigheden door de leerlingen worden geoefend, adviseren wij leerlingengroepen van maximum 16 leerlingen.

## 4 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN, PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

### 4.1 Communicatieve vaardigheden

Het deel 'communicatieve vaardigheden' verzekert een theoretische basis rond gesprekstechnieken, maar de accenten moeten vooral worden gelegd op praktijkgerichtheid. Naast ontdekkings- en oefensituaties krijgen ook de theoretische inzichten in het leerproces de aandacht. De opsommingen binnen sommige leerinhouden zijn onder andere bedoeld om de leerlingen theoretisch met deze aspecten te confronteren, maar vooral om hen vanuit of door de praktijk, de toegepaste oefeningen, de trainingscomponent, het project, enz. aan te leren welke aspecten communicatieve handelingen bepalen, richten én beïnvloeden. De theoretische onderbouw is dan bedoeld om *toe te passen* in de les door (situationele) oefeningen, rollenspel, praktische opdrachten ... Interessant is het om deze oefeningen met de videocamera op te nemen, en nadien klassikaal te bespreken. Het is dus helemaal geen doel op zich onderstaande leerinhouden enkel theoretisch in te vullen en af te werken.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|--|---|
| <b>1 Aspecten van de communicatie (2 weken)</b>   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contextsituering en begrippenkader omschrijven</li> <li>- Eigen communicatiegedrag analyseren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie<sup>6)</sup> is een proces<br/>@ wat is communicatie?<br/>(zender/ontvanger/coderen/decoderen/<br/>boodschapmedium/context)<br/>@ communicatiedoelen<br/>@ niet niet-communiceren</li> <li>- Soorten communicatie (interpersoonlijk of<br/>gesprek, massacommunicatie, intraperson-<br/>lijk)</li> <li>- Problemen bij menselijke communicatie<br/>(U) communicatie in intercultureel perspec-<br/>tief</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eenvoudige verbale en non-verbale opdrachten v<br/>afleiden van de begrippen zender, ontvanger, co-<br/>deren ...</li> <li>- Theorie opbouwen vanuit voorbeelden/illustraties</li> <li>- Analyseren van praktische communicatiesituaties</li> <li>- In advertenties voor bepaalde functies, beroepen<br/>de communicatieve vaardigheden aanduiden</li> </ul> |
| <b>2 Verbale boodschappen (2 weken)</b>   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbale boodschappen op een correcte manier<br/>overbrengen/interpreteren</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor- en nadelen van talige communicatie</li> <li>- Taalgebruik aangepast aan de situatie</li> <li>- Inhoudelijke en relationele component van<br/>communicatie</li> <li>- De vlotte prater/small talk</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaringsoefeningen</li> <li>- Improvisatie- en spreekoefeningen</li> </ul>  |
| <b>3 Non-verbale boodschappen (3 weken)</b>   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non-verbale technieken toepassen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soorten non-verbaal gedrag</li> <li>- Belang van non-verbale communicatie</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaringsoefeningen (uiten en herkennen van non-<br/>verbale communicatie)</li> <li>- Van Geel, V., Lichaamstaal: praktijkboek voor de<br/>leraar, Intro, Baarn, 1999</li> </ul>   |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|---|---|
| <p><sup>6)</sup> Basisdocumenten: Oomkes, F., <i>Communicatieleer: een inleiding</i>, Meppel, Boom, 2000.<br/>Pijs, F., <i>Het grote vaardighedenboek</i>, Angerenstein, Arnhem, 1995.</p>  |   |   |
| <p><b>4 Syntheseoefeningen (5 weken)</b></p>  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaren dat verbale en non-verbale boodschappen elkaar versterken</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wisselwerking tussen verbaal en non-verbaal gedrag</li> <li>- Verbale en non-verbale vaardigheden van een goede spreker</li> </ul>   | <p>Ervaringsopdrachten waarbij verbaal en non-verbaal gedrag elkaar versterken bij het overbrengen van boodschappen</p>   |
| <p><b>5 Telefonische communicatie (10 weken)</b></p>  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verschil verwoorden tussen privaat en professioneel telefoongebruik</li> <li>- Clichématige uitdrukkingen vermijden</li> <li>- Correcte telefoonhouding aannemen</li> <li>- Stemgebruik aanpassen aan telefoon</li> <li>- Basisuitdrukkingen in drie talen gebruiken</li> <li>- Op een vlotte wijze de oproeper begroeten</li> <li>- Zich correct en volledig identificeren</li> <li>- Een telefoonmemo maken</li> <li>- Een oproeper doorverbinden met het doorgeven van informatie</li> <li>- Op een gestelde vraag een correct antwoord geven</li> <li>- Een gesprek correct afsluiten</li> <li>- De verschillende gesprekssoorten onderkennen en op passende wijze op reageren</li> <li>- Een eenvoudige centrale bedienen (basisbewerkingen)</li> <li>- Diverse gidsen raadplegen, afhankelijk van de gezochte informatie</li> <li>- Boodschappen inspreken op een antwoordapparaat</li> <li>- Mogelijkheden en beperktheden van nieuwe telefonische communicatiemediën analyseren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algemeen</li> <li>@ Analyse van het eigen telefoongedrag</li> <li>@ Tips bij het telefoneren</li> <li>@ Wat je wel en niet zegt</li> <li>@ Meertalige telefoonuitdrukkingen</li> <li>@ Wachten</li> <li>@ Telefoonalfabet</li> <li>- Telefoontechnieken</li> <li>@ <u>Het inkomende gesprek</u></li> <li>Begroeting</li> <li>Identificatie</li> <li>Noteren van de boodschap</li> <li>Doorverbinden</li> <li>Zelf beantwoorden</li> <li>Soorten gesprekken (informatie, transactie, verkoop, klacht)</li> <li>Afsluiten</li> <li>@ <u>Het uitgaande gesprek</u></li> <li>De voorbereiding</li> <li>Begroeting</li> <li>Identificatie</li> <li>De gesprekspartner is afwezig</li> <li>Soorten gesprekken (vraag om informatie, verkoop, klacht)</li> <li>Afsluiten</li> </ul> | <p>Aan te brengen voor de stage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquête en klassengesprek</li> <li>- Via een presentatie, film of montage</li> <li>- Inoefenen via drill en rollenspelen (in samenspraak met de taalleraren)</li> <li>- Het gebruik van rollenspelen met echte telefoons is wenselijk</li> <li>- Het is wenselijk de telefoongesprekken op te nemen en te evalueren in de klas (foutenanalyse, tips voor beter gebruik). Er is hiervoor vrij eenvoudige apparatuur voorhanden.</li> <li>- Na het aanleren kan een inoefening gebeuren bijvoorbeeld bij het onthaal van de school (indien technisch mogelijk)</li> <li>- Telefooncentrale van de school, of eigen minitelefooncentrale</li> <li>- Samenwerking met het vak Presentatietechnieken</li> <li>- Claes, R., Poot, J., <i>Effectieve communicatie per telefoon</i>, Pelckmans, 1994</li> <li>- Kleingeldt, P., <i>Beter en goedkoper telefoneren ...</i></li> </ul> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gebruik van apparatuur en telefoongidsen</li> <li>@ (mini)telefooncentrale</li> <li>@ telefoongidsen (boeken, cd-rom, online)</li> <li>@ zoekdiensten</li> <li>@ antwoordapparaat</li> <li>@ gsm-gebruik</li> <li>@ nieuwe ontwikkelingen</li> </ul>  |  |
| <b>6 Communicatie als feedbackhandeling (3 weken)</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- In een gesprek feedbackregels kunnen hanteren</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is feedback?<br/>(inhoudelijk/relatieve aspect)</li> <li>- Waarnemen : interpreteren</li> <li>- Wat beïnvloedt de decoding?</li> <li>- Feedbackmogelijkheden:<br/>Non-verbaal:<br/>oogcontact maken/hoofdknikjes/ zithouding</li> <li>Verbaal:<br/>vragen stellen/ tussenvoegsels/ samenvatten</li> <li>Reageren op feedback</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergelijken van fotobeschrijvingen (waarnemingen)</li> <li>- Waarneming en interpretatie van non-verbaal gedrag</li> <li>- Oefeningen op vragen stellen, doorvragen, samenvatten, inhoud weergeven, parafraseren (Pijs, E., Het grote vaardighedenboek, p. 56)</li> <li>- Leefsleutels in actie, vaardigheidengids p. 51</li> </ul> |
| <b>7 Assertiviteit (4 weken)</b>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertief gedrag onderscheiden van agressief en subassertief gedrag</li> <li>- Determinerende factoren van assertief gedrag weergeven</li> <li>- Op een assertieve wijze reageren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inleiding en begripsomschrijving</li> <li>@ Wat is assertief gedrag?</li> <li>@ Verschil tussen assertief, agressief en subassertief gedrag</li> <li>- Beïnvloedende factoren (gezin, cultuur, rolgedrag ...)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Smith, M., <i>Als ik nee zeg, voel ik mij schuldig</i>, Ambo, Amsterdam, 1999</li> <li>- Assertiviteitsoefeningen</li> <li>- Leefsleutels in actie, leefstijl 2</li> <li>- Leren herkennen en omgaan met spanning</li> <li>- Leren controleren van emoties aan de hand van specifieke oefeningen</li> </ul>                         |

| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assertieve technieken<br/>@ controle over emoties<br/>@ ik-boodschappen<br/>@ duidelijk en precies zijn<br/>@ voet bij stuk houden<br/>@ afweren van tegenwerpingen</li> <li>- Vaardigheden bij het leren ‘neen’ zeggen</li> <li>- Vaardigheden bij het leren zeggen wat je niet goed vindt</li> <li>- Vaardigheden bij het leren ‘iets vragen’</li> </ul>          |   |
| <b>8 Kritiek geven en krijgen (3 weken)</b>  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigen gedrag in functie van kritiek geven en krijgen evalueren</li> <li>- Het geven en krijgen van kritiek toepassen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarom geven/krijgen we kritiek (positief/negatief)?</li> <li>- Onvolkomen reacties op het krijgen van kritiek<br/>@ etiketteren<br/>@ afwijzen<br/>@ vermijden<br/>@ ontkennen<br/>@ verklaren<br/>@ met kritiek beantwoorden</li> <li>- Constructief geven en krijgen van kritiek<br/>@ grondhouding: luisteren, doorvragen, reactie<br/>@ vuistregels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oefensituaties: geven en krijgen van kritiek<br/><a href="http://www.lichaamstaal.com">www.lichaamstaal.com</a></li> <li>- Driessen, J.W., Opkomen voor jezelf, Wolters Noordhoff, Houten, 2000</li> <li>- Oomkes, F., Praten met plezier: over contact maken, houden en verdiepen, Meppel, Boom, 1993</li> </ul>          |
| <b>9 Conflicten (5 weken)</b>  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictsituaties op een zinvolle manier benaderen</li> <li>- Bereidwillige houding tot onderhandelen aannemen</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algemene aspecten rond conflicten (oorzaken, zin/onzin, invloed van cultuur...)</li> <li>- Traditionele omgang met conflicten<br/>@ vermijden van communicatie<br/>@ foute communicatie<br/>@ win-lose gesprek</li> <li>- Oplossingsgericht omgaan met conflicten:</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patvoort, P., conflicthantering ...</li> <li>- Remmerswaal, J., Handboek groepsdynamica: een nieuwe inleiding op theorie en praktijk, Nelissen, Baarn, 1995</li> <li>- Remmerswaal, J., groepsdynamica. 02. Communicatie, Nelissen, Baarn, 1988</li> <li>- Prein, H., stijlen van conflicthantering, Ned. Tijd-</li> </ul> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|---|--|
|   | wanneer hanteer je welke stijl ?<br>(ontlopen, forceren, toegeven, confronteren, compromis) | - schrift voor Psychologie, 1976, p. 321-346<br>Herrebout, A., Over stijlen van conflicthantering<br>...   |
| <b>10 Gespreksmodellen (10 weken)</b>                           |   |  |
| - Een interview afnemen<br>- Gegevens registreren <sup>7)</sup> | - Het interview<br>@ soorten vragen<br>@ soorten interviews<br>@ taken van de interviewer   | - Interview op televisie bekijken en bespreken<br>- Vragen noteren voor een interview<br>- Interviewafname |

<sup>7)</sup> Zie ook Toegepaste informatica en Presentatietechnieken

|  |   |   |
|--|---|---|
| - Een sollicitatiegesprek voeren                 | @ fasen van het interview (voorbereiding, registratie, verwerking)<br>@ aandacht voor non-verbaal gedrag<br><br>- Het sollicitatiegesprek<br>@ werkwijze en werkplan<br>@ voorbereiding van het gesprek                 | - Besems, A., Het sollicitatiegesprek, de juiste strategie voor een succesvolle sollicitatie, Bosch & Keuring, Boom, 1990<br>- Deskundige laten uitleggen hoe een sollicitatie verloopt (eventueel video-opname)<br>- Zelf een sollicitatiegesprek voeren       |
| - Een negatieve boodschap overbrengen            | - Klachtenbehandeling<br>- Het slechtenieuwsgesprek<br>- De toespraak/ de presentatie<br>@ aandachtspunten<br>@ spreken door een microfoon  | - Kluytmans, F., Ik en de ander: leer- en oefenboek voor gespreksvoering ...<br>- Voorstelling geven van de richting aan toekomstige leerlingen/ouders  |
| - Als actief lid in een vergadering participeren | - De vergadering<br>@ soorten: taakgericht/groepsgericht<br>@ tips voor een correct verloop<br>@ voorwaarden voor een vergadering<br>@ leiden van een vergadering (taak- en groepsgericht)<br>@ taken van de voorzitter | - Daelmans, R., Spreekuur. Wegwijs in mondelinge vaardigheden, Wolters-Plantyn, 1997<br>- Bakker-Ringeling, C., Vergaderwijzer, Auctor, 1991.<br>- Steehouder, M., e.a., Leren communiceren, tweede druk, Wolters-Noordhoff, 1984<br>- Een vergadering bijwonen |

| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|--|--|---|
| <b>11 Spreken bij speciale gelegenheden (3 weken)</b>  |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specifieke gelegenheidstoespraken voeren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaardigheden van een goed spreker                             <ul style="list-style-type: none"> <li>@ aandacht trekken</li> <li>@ inspelen op het publiek</li> <li>@ taalgebruik</li> <li>@ overtuigend overkomen</li> <li>@ voorkomen</li> </ul> </li> <li>- Gelegenheidstoespraken                             <ul style="list-style-type: none"> <li>@ het welkomstwoord</li> <li>@ de afscheidsrede</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klijnsma, K., e.a., Beter presenteren, stichting Educatieve Omroep Teleac, 1995</li> <li>- Oefensituaties (rollenspelen): video-opname en bespreking</li> <li>- Daelmans, R., e.a., Spreekuur: wegwijs in mondelinge vaardigheden, Wolters-Plantyn, 1997</li> <li>- Mertens, V., Spreken voor publiek, Garant, 1992</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>@ de huldigingspeech</li> <li>@ het dankwoord</li> <li>@ de tafelspeech</li> <li>@ inleiden van andere sprekers</li> <li>@ de briefing</li> <li>- Omroepsysteem bedienen (boodschappen opnemen)</li> <li>- De voorbereiding                             <ul style="list-style-type: none"> <li>@ de kop</li> <li>@ de romp</li> <li>@ de staart</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carnegie, D., Doeltreffend spreken, Omega Boek, Amsterdam, 1994, 228 blz.</li> <li>- Bland, M., PR, doe het succesvol zelf, tweede druk, Omega Boek , Amsterdam, 1983, blz. 152-169</li> <li>- Baert, M.A., Wegwijzer in tekstuele vaardigheden, Plantyn, Antwerpen, 1994</li> </ul>   |

## 4.2 Sociale vaardigheden

In een beroep waar sociaal contact de hoofdmoot uitmaakt is het beheersen van sociale vaardigheden zeer belangrijk.

Onthaal- en baliecontacten hebben bepaalde kenmerken. Vaak zijn deze sociale contacten zeer kort en sterk gekleurd door het imago van het bedrijf of de organisatie. Tevens is dit contact vaak de eerste kennismaking van een persoon met het bedrijf en associeert deze persoon onbewust de wijze van onthaal met de algemene werking van de organisatie. De onthaal- en baliemedewerker zal dus zeer spontaan moeten reageren en kan zich in het sociaal contact geen fouten veroorloven.

Een degelijke training van deze sociale vaardigheden, op regelmatige tijdstippen (wekelijks) is dan ook onontbeerlijk. De wetenschappelijke en theoretische basis voor de vele tips die in deze training aan bod komen, worden behandeld in het vak Psychologie.

Het leerplan is gebaseerd op Leefsleutels In Actie, het leefsleutelprogramma voor de derde graad. Leefsleutels is een uitgewerkte (zowel qua inhoud als qua methode) sociale training voor leerlingen uit het secundair onderwijs. Voor de leraren worden tevens bijscholingen georganiseerd. Via praktische, vaak spelgerichte oefeningen worden leerlingen tot evaluatie van het eigen gedrag 'gedwongen' en worden nieuwe gedragswijzen aangeleerd, vaak via 'trial en error'. Vanzelfsprekend kan men voor andere methodes kiezen. Er zijn er vele, en vele goede ...

Essentieel voor het trainen van sociale vaardigheden is tevens het creëren van een veilige sfeer binnen de groep zodat lukken, mislukken en uitproberen mogelijk worden.

### Waarom groepsgebonden sociale vaardigheden?

Relatievaardigheid verhoogt:

- de controle en beheersbaarheid van de eigen relaties, persoonlijk en professioneel;
- de kans op positieve ervaringen in de omgang;
- de kwaliteit van het resultaat bij een samen uitgevoerde taak.

### Waarom persoonsgerichte sociale vaardigheden?

Zelfvertrouwen biedt de persoon in zijn omgang met anderen de mogelijkheid om:

- zich vollediger op de ander te richten;
- zich empathischer op te stellen;
- vlugger verantwoordelijkheden op zich te nemen;
- het gedrag van anderen beter te duiden.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|---|---|
| <b>12 Sociale vaardigheden</b> (1 uur/week, in het eerste leerjaar)   |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantonen/aanvoelen dat relaties positief worden gestimuleerd door:               <ul style="list-style-type: none"> <li>@ betere kennismaking</li> <li>@ grotere luistervaardigheid</li> <li>@ duidelijker uitdrukkingsvermogen</li> <li>@ concrete afspraken</li> </ul> </li> <li>- Belang van ‘actief luisteren’ ervaren in gevarieerde situaties</li> <li>- Laten ervaren dat luisteren niet eenvoudig is</li> <li>- Eigen luisterhouding bepalen/oefenen</li> <li>- Leren actief te luisteren</li> <li>- Inventariseren hoe je ziet dat iemand luistert</li> <br/> <li>- Basisregels voor een goede omgang ervaren bij zichzelf en bij anderen</li> <li>- Bewust worden van verschillen en leren zoeken naar overeenkomsten</li> <li>- Leren omgaan met verschillen</li> <li>- Herkennen van de eigen gebruikte vooroordelen en stereotypen</li> <li>- Doorbreken van vooroordelen en stereotypen</li> <li>- Belang van afspraken erkennen</li> <li>- Zich durven uiten</li> </ul> | <p style="text-align: center;">GROEPSGEBONDEN VAARDIGHEDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennismaking en voorstelling</li> <br/> <li>- Actief luisteren (4 uur)               <ul style="list-style-type: none"> <li>@ Functies van het luisteren</li> <li>@ Soorten/niveaus van het luisteren (niet luisteren, oppervlakkig luisteren, inhoudelijk luisteren, actief luisteren)</li> <li>@ Kenmerken van actief luisteren (verbaal/non-verbaal)</li> </ul> </li> <br/> <li>- Omgaan met anderen (4 uur)               <ul style="list-style-type: none"> <li>@ basisregels</li> <li>@ allemaal gelijk, iedereen verschillend</li> <li>@ stereotypen, vooroordelen</li> <li>@ eventuele rolpatronen</li> <li>@ invloed van/noodzaak van afspraken<br/>groepsgedrag<br/>voornemens formuleren</li> <li>@ durf je te uiten in de omgang met anderen</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- LIA (Leefsleutels in Actie)</li> <br/> <li>- Steehouder, M., e.a., Leren communiceren, tweede druk, Wolters-Noordhoff, 1984</li> <li>- De Heer, K., Sprekenderwijs. Theorieboek, Thieme, 1996</li> <li>- Daelmans, R., e.a., Spreekuur: Wegwijs in de mondelinge vaardigheden, Wolters-Plantyn, 1997</li> <li>- Een aantal luistersituaties uit eigen ervaring beschrijven</li> <li>- Luisteroefeningen</li> </ul> |



| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN                     |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderscheiden van constructieve en negatieve oplossingen</li> <li>- Onderscheiden van dieperliggende problemen</li> <li>- Principes qua tijdbeheer leren</li> <li>- Onderkennen invloed negatieve versus positieve gedachten over jezelf op je gedrag</li> <li>- Werken naar verandering van negatieve naar positieve houding</li> <br/> <li>- Stimuleren tot het opnemen van nieuwe verantwoordelijkheden</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>@ problemen aanpakken</li> <li>@ zo weinig tijd/zoveel te doen</li> <li>@ geloof in jezelf</li> <br/> <li>- Sociale verantwoordelijkheid (2 uur)</li> <li>@ wat is sociale verantwoordelijkheid?</li> <li>@ op welke gebieden kan men sociaal verantwoordelijk zijn?</li> </ul> | <p style="text-align: center;">LIA</p> |

## 5 EVALUATIE

Een citaat uit de aanhef van Communicatieve vaardigheden luidt: „De theoretische onderbouw is dan bedoeld om *toe te passen* in de les door (situationele) oefeningen, rollenspel, praktische opdrachten, ... (...) Het is dus helemaal geen doel op zich onderstaande leerinhouden enkel theoretisch in te vullen en af te werken." Dit geeft meteen aan wat moet worden geëvalueerd: de toepassing zelf! Het is niet eenvoudig communicatieve, respectievelijk sociale vaardigheid te evalueren. Een evaluatieformulier ontwikkelen waarop de evolutie kan worden aangegeven, lijkt het meest aangewezen. Het is daarom belangrijk de leerlingen bij het begin van het eerste leerjaar van de derde graad uit te leggen op welke wijze de evaluatie zal gebeuren.

## 6 MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Zie Algemeen deel, blz. 14.

## 7 BIBLIOGRAFIE

- **BAKKER-RINGELING, C.**, Vergaderwijzer, Auctor, 1991.
- **BAERT, M.A., e.a.**, Wegwijzer in tekstuele vaardigheden, Plantyn, Antwerpen, 1994.
- **BESEMS, A.**, Het sollicitatiegesprek, de juiste strategie voor een succesvolle sollicitatie, Bosch & Keuring, Boom, 1990.
- **BLAND, M., PR.**, Doe het succesvol zelf, tweede druk, Omega Boek, Amsterdam, 1983, blz.. 152-169.
- **CLAES, R., POOT, J.**, Effectieve communicatie per telefoon, Pelckmans, 1994.
- **CARNEGIE, D.**, Doeltreffend spreken, Omega Boek, Amsterdam, 1994, 228 blz.
- **DAELMANS, R., e.a.**, Spreekuur: wegwijs in mondelinge vaardigheden, Wolters-Plantyn, 1997.
- **DE HEER, K.**, Sprekenderwijs, theorieboek, Thieme, 1996.
- **DRIESSEN, J.W.**, Opkomen voor jezelf, Wolters Noordhoff, Houten, 2000.
- **HERREBOUT, A.**, Over stijlen van conflicthantering ...
- **KLEINGELDT, P.**, Beter en goedkoper telefoneren.
- **KLIJNSMA, K., e.a.**, Beter presenteren, stichting Educatieve Omroep Teleac, 1995.
- **KLUYTMANS, F.**, Ik en de ander: leer- en oefenboek voor gespreksvoering ...
- **MERTENS, V.**, Spreken voor publiek, Garant, 1992.
- **OOMKES, F.**, Communicatieleer: een inleiding, Meppel, Boom, 2000.
- **OOMKES, F.**, Praten met plezier: over contact maken, houden en verdiepen, Meppel, Boom, 1993.
- **PATVOORT, P.**, Conflicthantering ...
- **PIJS, F.**, Het grote vaardighedenboek, Angerenstein, Arnhem, 1995.

- **Prein, H.**, Stijlen van conflicthantering, Nederlands Tijdschrift voor Psychologie, 1976, blz. 321-346.
  - **REMMERSWAAL, J.**, Handboek groepsdynamica: een nieuwe inleiding op theorie en praktijk, Nelissen, Baarn, 1995.
  - **REMMERSWAAL, J.**, Groepsdynamica, 02. Communicatie, Nelissen, Baarn, 1988.
  - **SMITH, M.**, Als ik nee zeg, voel ik mij schuldig, Ambo, Amsterdam, 1999.
  - **STEEHOUDER, M., e.a.**, Leren communiceren, tweede druk, Wolters-Noordhoff, 1984.
  - **VAN GEEL, V.**, Lichaamstaal: praktijkboek voor de leraar, Intro, Baarn, 1999.
- \*Over telefoneren, interviewen en solliciteren:
- **VERCKENS, J.P.**, Vaardig luisteren, vaardig spreken: Communicatievaardigheden, Garant Uitgevers, Leuven, 1999, 134 blz.
- \* Over telefoneren:
- **KLEINGELD, P.H.**, Hallo, bent u daar nog? ...
  - **KLEINGELD, P.H.**, Klant aan de lijn ...
  - **KLEINGELD, P.H.**, Professioneel telefoneren ...
  - **WILLEMSSEN, F.**, Doelgerichte communicatie, Het Spectrum, Utrecht, 1995, 199 blz. (blz. 189-197).
- \* Over social talk:
- **OOMKES, F.**, Praten met plezier, Boompers Drukkerijen B.V., Meppel, 1980, 182 blz.
- \* Sprekers inleiden, dankwoord ...:
- **CARNEGIE, D.**, Doeltreffend spreken, Omega Boek B.V., Amsterdam, 1994, 228 blz.
- \* Spreken in het openbaar:
- **BLAND, M.**, PR, Doe het succesvol zelf, tweede druk, Omega Boek B.V., Amsterdam, 1983, blz. 152-169.
- \* Over feedback e.a., en oefeningen:
- **BIRKENBIHL, V.**, Communicatietraining, Uitgeverij Intro, Baarn, 1995, 224 blz.
- \* Over klachtenbehandeling:
- **KLEINGELD, P.H.**, Klant en service, 1996 ...
- \* Andere interessante werken:
- **KOFFERMAN, I.**, Met recht van spreken, Martinus Nijhoff, Leiden, 1985, 160 blz.
  - **KORSWAGEN, C.J.J.**, Drieluik mondelinge communicatie: Gids voor de techniek van het doeltreffend spreken, presenteren en instrueren, Van Loghum Slaterus B.V., Deventer, 1988, 278 blz.
  - **OLSTHOORN, A.C., VAN DER VELDEN, J.M.**, Elementaire communicatie, Thieme, Zutphen, 1996, 528 blz.

## Leefsleutels in actie – Leefstijl 2 – begeleidersmap

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS  
Derde graad TSO**

***TV PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE*  
Onthaal en pr-technieken**

**Eerste leerjaar: 3 uur/week  
Tweede leerjaar: 3 uur/week**

**D/2001/0279/054**

## **INHOUD**

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>BEGINSITUATIE .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>2</b> | <b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>3</b> | <b>ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>4</b> | <b>LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN, PEDAGOGISCH-<br/>DIDACTISCHE WENKEN EN DIDACTISCHE MIDDELEN .....</b> | <b>41</b> |
| <b>5</b> | <b>EVALUATIE .....</b>   | <b>48</b> |
| <b>6</b> | <b>BIBLIOGRAFIE .....</b>  | <b>48</b> |

## **1 BEGINSITUATIE**

De instroom van leerlingen in de studierichting 'Onthaal en pr' is erg verschillend (zie algemeen deel). Inzake OPR-technieken heeft dat nochtans geen zeer grote heterogeniteit van beginsituatie als gevolg. Mogelijkerwijze hebben de leerlingen die instromen vanuit de tweede graad 'Handel-talen TSO' enig voordeel omdat zij in de tweede graad bepaalde aspecten van dit leerplan oppervlakkig aanraakten. Hun grotere beheersing van ICT leidt er misschien toe dat zij zich nadrukkelijker op de vakdoelstellingen zullen concentreren.

## **2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

- De basisregels van omgangsvormen en etiquette in acht nemen.
- Beroepsomgangsvormen toepassen overeenkomstig doelpubliek en omstandigheden.
- Zich eigen maken van de in acht te nemen principes bij onthaal van mensen.
- Informatie verwerven en ze verwerken voor een doelpubliek.
- De basisprincipes van communicatie en public relations omschrijven en enkele uitvoerende technieken analyseren.
- Inzicht verwerven in begrippen en principes als organisatiecultuur, huisstijl, imagovorming, rekening houdend met de doelgroep.
- Elementair inzicht verwerven in de wijze waarop de media zijn gestructureerd, hoe met de pers wordt omgegaan.

## **3 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

Binnen 'Onthaal en public relations' derde graad TSO kozen de leerplanmakers voor een sturende rol voor het vak Projecten. Dit wil zeggen dat ook het vak Onthaal en pr-technieken zich - in overleg met het lerarenteam - aanpast aan de leerlijn die bij Projecten is gekozen.

Nochtans is bij de volgordebepaling van de in dit leerplan beschreven doelstellingen/leerinhouden rekening gehouden met de volgorde van de projecten. Goede afspraken onder collega's blijven steeds noodzakelijk. Het vak Onthaal- en pr-technieken sluit dus aan bij Projecten. Het kan er zelfs mee samenvallen (zie algemeen deel). In dat geval worden de eerder theoretische invalshoek, zoals die blijkt uit de doelstellingen van dit leerplan, én de concretisering, wat in Projecten aan bod komt, geïntegreerd. We pleiten daar uitdrukkelijk voor. Kan dat niet, dan pleiten we voor verregaande coördinatie tussen de kernvakken. In ieder geval is een aanpak waarbij theorie en concretisering in een project strikt gescheiden wordt, af te raden.

## **4 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN, PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN EN DIDACTISCHE MIDDELEN**

Het is de bedoeling dat in dit vak deelvaardigheden en begrippen worden aangebracht, die dan in de projecten op een geïntegreerde wijze worden ingeoefend.

Voor wat het gedeelte PR betreft werd rekening gehouden met de nieuwste inzichten rond PR: het vak op zich wordt opgenomen in het groter geheel van de *geïntegreerde communicatie* (de zogenaamde *corporate communication*), dat samen met de marketingcommunicatie de totale communicatie van het bedrijf omvat.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <b>Voorstellen van de richting, de projecten en het vak (1 week)</b>  |  |  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beroepenveld en situering in de verschillende sectoren, actuele tendensen</li> </ul>  | <p>Gebeurt uiteraard helemaal in het begin, bijvoorbeeld aan de hand van een Powerpointpresentatie. In tegenstelling tot projecten, gaat het hier om een overzicht van pr-beroepen in het algemeen (niet beperkt tot degene waarvoor zij in aanmerking komen).</p> |
| <b>4.1 Etiquette en gedragsregels (5-tal weken) Voor of gelijktijdig met het project “training formele omgangsvormen”</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bruikbare terminologie kunnen hanteren.</li> <li>- De basisregels van omgangsvormen en etiquette kunnen omschrijven.</li> <li>- Soorten omgangsvormen kunnen opnoemen (gewone omgangsvormen, beroeps, ceremoniële en protocollaire omgangsvormen).</li> <li>- Determinerende factoren van de gedragsregels weergeven.</li> <br/> <li>- Kunnen verwoorden in welke omstandigheden bepaalde beroepsomgangsvormen betreffende persoonlijke verzorging, kleding, houding, taal, voorstellen en aanspreken, voorrangregels, gsm-gebruik ...) gelden en deze regels ook kunnen toepassen.</li> <li>- Tafelregels wat tafelschikking en tafeletiquette betreft, kunnen weergeven.</li> </ul> | <p>4.1.1 Begrippen en soorten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- begrippen omgangsvormen, etiquette<sup>8)</sup> en protocol</li> <li>- soorten omgangsvormen (gewone, beroeps, ceremoniële en protocollaire omgangsvormen)</li> <li>- etiquette en andere culturen: veranderingen in gedragsregels</li> </ul> <p>4.1.2 Beroepsomgangsvormen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanspreking en voorstelling, voorrangregels</li> <li>- houding: waar, wanneer en hoe zitten, lopen en rechtstaan, taal</li> <li>- gsm-etiquette</li> <li>- persoonlijke verzorging en kledingetiquette</li> <li>- tafelschikking, tafeletiquette</li> <li>- enkele voorbeelden van protocol</li> <li>- ...</li> <li>- (U) geschiedenis van de omgangsvormen</li> <li>- (U) basiskennis drankenleer</li> <li>- (U) gastronomie: terminologie, Belgische en buitenlandse dranken, gebruiken en eetgewoonten</li> </ul> | <p><a href="http://www.omgangsvormen.nl">www.omgangsvormen.nl</a></p> <p>Samenwerking met Nederlands.</p>  |
| <p><sup>8)</sup> Etiquette = geheel van normen en voorgeschreven omgangsvormen, gebaseerd op wellevendheid</p>  |  |  |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|--|---|
| <b>4.2 Onthaaltechnieken</b> (4-tal weken) Voor of tijdens project "training onthaaltechnieken"   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beroepsprofiel van een goede onthaalverantwoordelijke kunnen weergeven.</li> <li>- Weten wat mag en niet mag aan een onthaalbalie.</li> <li>- Beroepsomgangsvormen en protocol binnen de onthaalfunctie kunnen vertalen naar concreet gedrag.</li> <li>- De logistieke elementen van het organiseren van een vergadering kennen.</li> </ul>  | <p>4.2.1 Taken en persoonlijke kwaliteiten van de onthaalverantwoordelijke</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pro-actief onthaal*</li> </ul> <p>4.2.2 Deontologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wet op de privacy</li> <li>- discretie</li> <li>- wat bij crisis en onverwachte situaties</li> </ul> <p>4.2.3 Bezoekers onthalen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voorgaan en begeleiden</li> <li>- brochures uitdelen</li> <li>- plaatsen aanwijzen</li> <li>- afgeven van geschenken</li> </ul> <p>4.2.4 Omkadering van vergaderingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reservatie zal, klaarzetten ...</li> <li>- (U) plan lezen</li> </ul> | <p>* Op de bezoeker toestappen, aanspreken, problemen voorkomen.</p> <p>In dit vak worden de deelvaardigheden aangebracht, die dan worden ingeoeffend in het vak projecten.</p> |
| <b>4.3 Informatieverwerving en -verstrekking</b> (5-tal weken) Voor/tijdens het project "maatschappelijke identiteit"   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verschillende fasen in het opzoekingswerk onderkennen (en toepassen bij een reële opdracht).</li> <li>- Weten hoe en waar men informatie kan verzamelen en hoe men deze bronnen kan gebruiken rond concrete opdrachten.</li> <li>- Bibliografische gegevens kunnen noteren. Een bibliografie kunnen opstellen.</li> <li>- Informatie en documentatie kunnen verwerken tot een gestructureerd geheel.</li> <li>- Zicht hebben over de basisdocumentatie van onthaal en pr-beroepen.</li> </ul> | <p>4.3.1 Van bron tot verslag</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyse van een informatievraag</li> <li>- begrippen bron, document</li> <li>- opzoekingscentra (bibliotheek ...)*</li> <li>- opzoekingsmethodes</li> <li>- opstellen van bronnenlijst (eventueel gebruik van bronkaarten)</li> <li>- doornamen van gevonden informatie (soorten van lezen)</li> <li>- ordenen van bruikbare informatie (rangschiikingsmethode en klassement)</li> <li>- opstellen van een neerslag/uiteenzetting (voorwaarde)</li> <li>- auteursrechten</li> </ul>   | <p>* Een bezoek brengen aan de stadsbibliotheek.</p>  |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infogidsen kunnen raadplegen</li> </ul>  | <p>4.3.2 Noodzakelijke informatie voor het beroep</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- basisdocumentatie over een organisatie</li> <li>- noodzakelijke informatie aan de receptie</li> <li>- nuttige documentatie voor het organiseren van onthaal ten gevolge van een evenement</li> <li>- het raadplegen van infogidsen (telefoonboek, Scoot, cd-rom, websites, hotelgidsen)</li> </ul>  | <p>Overleg met het vak Gesprekstechnieken.</p>   |
| <p><b>4.4 PR en geïntegreerde communicatie (9-tal weken)</b></p>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Public Relations als vorm van geïntegreerde communicatie (corporate communication) kunnen typeren.</li> <li>- Een omschrijving van pr kunnen geven.</li> <li>- De doelstellingen van pr kunnen weergeven.</li> <li>- Specialisaties binnen pr kunnen weergeven en beschrijven.</li> <li>- Verwante soorten communicatie kunnen weergeven en beschrijven.</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunnen uitleggen waaruit de identiteit van een organisatie bestaat.</li> <li>- Belang van huisstijl erkennen.</li> <li>- Begrip organisatiecultuur kunnen plaatsen.</li> <li>- De communicatiestromen binnen een organisatie kunnen in kaart brengen.</li> </ul> | <p>4.4.1 Communicatie en pr</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- omschrijving begrippen: pr, geïntegreerde communicatie (corporate communication)</li> <li>- plaats van de pr binnen de geïntegreerde communicatie</li> <li>- doelstellingen van pr</li> <li>- specialisaties binnen pr (interne en externe pr, corporate advertising, sponsoring, lobbying, public affairs ...)</li> <li>- verwante soorten communicatie (marketingcommunicatie, thema- en actiecommunicatie, reclame, voorlichting, propaganda ...)</li> <li>- (U) geschiedenis van de pr</li> </ul> <p>4.4.2 Organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- huisstijl en identiteit van een organisatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>· identiteit</li> <li>· huisstijl</li> <li>· organisatiecultuur (bedrijfscultuur)</li> </ul> </li> <li>- communicatiestromen binnen een organisatie</li> <li>- positie van de pr in het organogram</li> </ul> | <p>Eveneens vóór of tijdens “maatschappelijke identiteit”.</p> <p>Vanuit een visie de pr-begrippen uitleggen. Zie hiervoor FLOOR, K., VAN RAAIJ, F., Marketingcommunicatiestrategie, Leiden/Antwerpen, Stenfert</p><br><p>Zie ook VAN OMMEN, H., VAN KUPPENVELD, E., De pr-methode: een inleiding, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1992. Zie VAN RIEL, C.B.M., Identiteit en imago: Grondslagen van de Corporate Communication, Schoonhoven, Academic Service, 1996.</p> |

| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN   |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- De publieksgroepen van een organisatie kunnen opnoemen.</li> <li>- De PR-technieken om een publieksgroep te benaderen kunnen opnoemen.</li> <li>- De relatie tussen PR en publieke opinie kunnen uitleggen.</li> <li>- Begrip imago kunnen verklaren.</li> <li>- Het belang van imago kunnen aantonen.</li> <li>- De bedoeling van een imago-onderzoek voor een organisatie kunnen weergeven.</li> <li>- Belang van termijngericht denken kunnen erkennen.</li> <li>- Belang van een systematische aanpak erkennen.</li> <li>- Een stappenplan kunnen beschrijven.</li> </ul> | <p>4.4.3 Publieksgroepen, publieke opinie en beeldvorming</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- publieksgroepen               <ul style="list-style-type: none"> <li>. soorten en voorbeelden</li> <li>. gepaste middelen om ze te benaderen</li> </ul> </li> <li>- de publieke opinie (zie ook hfst. Media)</li> <li>- imago:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. omschrijving</li> <li>. belang</li> <li>. imago-onderzoek</li> </ul> </li> </ul> <p>4.4.4 Werkwijze van de PR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- termijnplanning               <ul style="list-style-type: none"> <li>. lange termijn</li> <li>. korte termijn</li> </ul> </li> <li>- systematische aanpak               <ul style="list-style-type: none"> <li>. stappenplan</li> </ul> </li> </ul> | <p>Zie ook <b>VAN OMMEN, H., VAN KUPPENVELD, E.</b>, <u>De PR-methode: een inleiding</u>, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1992.</p> <p>Zie <b>VAN OMMEN, H., VAN KUPPENVELD, E.</b>, <u>De PR-methode: een inleiding-</u>, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1992.</p>   |
| <p><b>4.5 Onthaal en administratie aan de balie (10 weken)</b></p>   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse van het onthaal en de administratie aan de balie (taken, persoonlijkheidskwaliteiten).</li> <li>- Verschillende onthaalsituaties analyseren en bespreken (persoonlijk onthaal, telefonisch onthaal, andere).</li> </ul>   | <p>4.5.1 Onthaal aan de balie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- onthaal van bezoekers</li> <li>- telefonisch onthaal/basisbegrippen telefoneren</li> <li>- klachtenbehandeling</li> <li>- informatiegesprek</li> <li>- social talk</li> <li>- oproepsystemen en omroepsystemen</li> </ul>  | <p>Vòòr project 'onthaal- en balietechnieken'. Daar het hier echter gaat om een omvangrijk geheel, kan een gedeelte reeds in het vijfde leerjaar worden aangebracht (i.s.m. de leraar Gesprekstechnieken). Telefonisch onthaal wordt ook in het vak GT getraind! Spreek dus af! In OPR-technieken kan de theorie worden aangebracht in enkele algemene oefeningen.</p> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan de hand van het organogram het belang van de pr-dienst kunnen weergeven.</li> <li>- Mogelijke taken en werkzaamheden van een pr-afdeling kunnen weergeven.</li> <br/> <li>- Analyse van de administratieve opdrachten aan de balie.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- dienstverlenende bedrijven in de pr-sector (pr-bureaus, facilitaire bedrijven, materiaal, catering, grafisch)</li> <br/> <li>4.5.2 Administratie aan de balie</li> <br/> <li>- eenvoudige correspondentie               <ul style="list-style-type: none"> <li>· inschrijven bezoekers</li> <li>· memo's</li> <li>· bestellingen</li> <li>· agenda's</li> </ul> </li> <li>- post behandelen</li> <li>- informatie verzamelen en klaarleggen</li> <li>- klassement</li> </ul>              | <p>Dit is ook leerstof die voorkomt in de studierichting 'Secretariaat-talen TSO'. Het is niet de bedoeling dat dit hier even uitgebreid wordt uitgewerkt. Samenwerking met toegepaste informatica is hier aangewezen.</p>   |
| <b>4.6 Uitvoerende pr-technieken (10 weken) Vóór/tijdens project "training uitvoerende pr-technieken"</b>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse van <i>enkele</i> uitvoerende pr-technieken.</li> <li>- Voor de behandelde technieken bekijken we               <ul style="list-style-type: none"> <li>· doel</li> <li>· inhoud</li> <li>· beoogde publieksgroep</li> <li>· opsteller</li> <li>· wijze van opstellen</li> <li>· voor- en nadelen als communicatievorm</li> </ul> </li> </ul> | <p>4.6.1 Analyse van enkele uitvoerende technieken naar beoogde publieksgroep en boodschap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mededelingenbord/PAT (public address terminal)</li> <li>- edities (bedrijfskrant/personneelsblad, sponsored magazines, kaderblad ...)</li> <li>- jaarverslag</li> <li>- folders en brochures</li> <li>- pr-briefwisseling (de goodwillbrief, bevestigingsbrief, klachtenbrief, faxbericht ...)</li> <li>- knipselkrant</li> <li>- advertentie</li> <li>- enquête</li> <li>- ...</li> </ul> | <p>Met edities bedoelen we hier publicaties die periodiek verschijnen</p> <p>VAN OMMEN, H., VAN KUPPENVELD, E., Professionele bedrijfscommunicatie: het handboek voor tekstschrijvers, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1991.</p> <p>MICHELS, W.J., Public Relations (in hoofdlijnen), Groningen, Wolters-Noordhoff, 1993.</p> <p>KEIKES, S., Basisboek pr, 2<sup>de</sup> druk, Diepenheim, Keikes, 1992, 488 p.</p> |

| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een pr-plan kunnen lezen.</li> <li>- Checklist kunnen afleiden uit een draaiboek.</li> <li>- Een budget kunnen opvolgen ( niet opstellen).</li> </ul> <p>Het belang van deze pr-middelen kunnen onderkennen.</p>  | <p>4.6.2 Evenementen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soorten               <ul style="list-style-type: none"> <li>· congres</li> <li>· tentoonstelling</li> <li>· beurs</li> <li>· opendeur ...</li> </ul> </li> <li>- stappen in de organisatie/pr-plan               <ul style="list-style-type: none"> <li>· checklist en briefings</li> <li>· budgetten</li> <li>· evaluatie</li> </ul> </li> </ul> <p>4.6.3 Andere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- relatiegeschenken</li> <li>- sponsoring en donaties</li> <li>- contacten met actie- en belangengroepen</li> <li>- ombudsdienst</li> <li>- ...</li> </ul> |  |
| <p><b>4.7 De media en publieke opinie (5-tal weken) Vóór/tijdens project “media”</b></p>   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht geven van de verschillende mediavormen en functies.</li> <li>- Determinerende vormen bij mediaselectie kunnen weergeven.</li> <li>- De rol van persbureaus onderkennen.</li> <li>- Verschillende mogelijkheden om de pers te benaderen kunnen weergeven en bespreken.</li> <li>- Een eenvoudig persbericht kunnen schrijven.</li> </ul> | <p>4.7.1 Begrip en structuur van de media</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- structuur van de media / medialandschap</li> </ul> <p>4.7.2 De media als intermediaire publieksgroep</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mediaselectie</li> </ul> <p>4.7.3 Mediatechnieken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisatie van perscontacten (vaste gebruiken)</li> <li>- persbezoeken en persinterviews</li> <li>- persconferentie</li> <li>- persbericht / persmap</li> </ul>   | <p>FAUCONNIER, G., Mediagids, Kluwer ...</p> <p>MICHELS, W.J., Public Relations (in hoofdlijnen), Groningen, Wolters-Noordhoff, 1993.</p> <p>Inoefenen via simulatie of projecten.</p> |

## 5 EVALUATIE

Evaluatie gebeurt op basis van doelstellingen, eerder dan uit te gaan van leerinhouden. Dat houdt in dat het in de doelstellingen gekozen operationele werkwoord ook bepalend is voor de evaluatie! Staat er '(kunnen) verwoorden', dan zal de evaluatie zich op 'verwoorden' toespitsen.

De operationele werkwoorden - zoals die blijken uit de doelstellingen van dit leerplan - zijn vaak cognitief van aard. Nochtans beogen we geen encyclopedische kennis. Hoger (punt 3 - Algemene pedagogisch-didactische vaardigheden) schreven we dat we er absoluut voorstander van zijn dat theoretische achtergronden en concretisering worden geïntegreerd. Dit heeft ontzettend belangrijke consequenties voor de evaluatie. Coördineert, respectievelijk integreert men beide vakken niet, dan zal de evaluatie gescheiden en ons inziens enigszins inefficiënt gebeuren. Coördineert/integreert men wel dan kan men toetsen wat men wil aanleren: vaardig handelen, gebaseerd op degelijke theoretische achtergronden.

## 6 BIBLIOGRAFIE

### Algemeen

- **MICHIELS, W.J., NOTTEN, W.P.S.**, pr in hoofdlijnen, Wolters-Noordhoff, Groningen, 1990, 266 blz.
- **KEIKES, S.**, Basisboek pr, 2de druk, Keikes, Diepenheim, 1992, 488 blz.  
(Zeker een aanrader ; eenvoudige taal, overzichtelijk opgesteld, zeer volledig)

### Algemeen en details over uitvoerende pr-instrumenten

- **OLSTHOORN, A.C., VAN DER VELDEN, J.M.**, Elementaire communicatie, Thieme, Zutphen, 1996, 528 blz.

### Etiquette

- **GROSKAMP, A.**, Hoe hoort het eigenlijk?, Gottmer/H.J.W. Becht bv, Bloemendaal, 1999.
- **VAN EYCK, I.**, ..... (meerdere boeken !)

### Overzicht van de stand van pr in verschillende maatschappelijke sectoren (in Nederland !)

Interessant voor project 'maatschappelijke identiteit' ?

- **GROENENDIJK, J.N.A., HAZEKAMP, G.A.T.H., MOSTENBROEK, J.**, Public Relations: beleid organisatie en uitvoering, Samson, Alphen aan de Rijn, 1997, blz. 200-382.

### Over persbericht, jaarverslag, folder, brochure ...

- **MICHELS, W.J.**, Schrijven in de pr-praktijk, Wolters-Noordhoff, Groningen, 194, blz. 51-136.

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS  
Derde graad TSO**

***TV PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE ECONOMIE/TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE*  
Projecten**

**Eerste leerjaar: 4 (+ 2) uur/week  
Tweede leerjaar: 2 (+ 2) uur/week**

**D/2001/0279/054**

## **INHOUD**

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>BEGINSITUATIE .....</b>   | <b>51</b> |
| <b>2</b> | <b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN EN ALGEMENE PEDAGOGISCH-<br/>DIDACTISCHE WENKEN .....</b> | <b>51</b> |
| <b>3</b> | <b>LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN DIDACTISCHE<br/>WENKEN .....</b>          | <b>53</b> |
| <b>4</b> | <b>EVALUATIE .....</b>   | <b>62</b> |
| <b>5</b> | <b>MINIMALE MATERIELE VEREISTEN .....</b>  | <b>62</b> |

## **1** **BEGINSITUATIE**

De instroom van leerlingen in de studierichting 'Onthaal en public relations' is erg verschillend (zie visietekst). Voor het vak Projecten, het 'sturende' vak binnen de studierichting, heeft die heterogene instroom geen gevolgen. Wat wordt aangebracht kan als 'nieuw' beschouwd worden voor alle leerlingen.

## **2** **ALGEMENE DOELSTELLINGEN EN ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

Binnen de opleiding 'Onthaal en public relations' kunnen we het vak Projecten beschouwen als een dragend vak. Daarmee bedoelen we dat er verschillende vakoverschrijdende leerinhouden worden aangeboden die op toepassingsniveau door de leerlingen worden verwerkt. Gesprekstechnieken, Onthaal- en pr-technieken, ICT en presentatietechnieken, Toegepaste psychologie werken ondersteunend.

Dit vak bestaat uit een aantal verplichte projecten en een aantal door de school zelf te kiezen projecten. De uitgewerkte projecten zijn exemplarisch. In overleg met collega's kan per project een selectie gemaakt worden van wat en hoe.

Er wordt dus gekozen voor een open concept zodat de leraren ruimte krijgen om creatief met de projecten te werken. Het leerplan bevat per project de doelstellingen, een aantal inhoudelijke suggesties en didactische wenken. Daarnaast kan in overleg met collega's per thema/per trimester bepaalde inhoud verbreed of verdiept worden. Dit overleg beperkt zich niet alleen tot vakcollega's, maar ook andere (Nederlands, Frans, Engels, Duits, Godsdienst ...) kunnen worden betrokken.

Deze projecten beogen leerlingen vanuit zelfverving en zelfwerkzaamheid, (projectmatig) vertrouwd te maken met leerinhouden uit verschillende vakdomeinen. De leerlingen krijgen een 'praktijk' opdracht waarbij ze alléén of in kleine groep aan de slag gaan. Dit kan zijn ter voorbereiding van een instructiesessie (ontdekkend leren), als oefening (herhalend oefenen/trainen) of als toepassing (zelf doen).

De leerlingen worden wegwijs gemaakt in het opzoeken (verwerven) van informatie en het kritisch verwerken ervan.

Belangrijk is ook dat de leerlingen kunnen voelen dat ze groeien in inzicht en vaardigheden en daardoor ook in maturiteit. Zelfstandigheid, kritische reflectie kan maar gebeuren wanneer er voldoende informatie (kennis en inzichten) werden aangebracht.

Binnen deze projecten kan een beroep worden gedaan op deskundige externen. Deze projecten kunnen gebeuren binnen of buiten de school. Probleemgestuurd onderwijs kan een handige werkvorm zijn hierbij.

In elk geval dienen de projecten gericht te worden op het verwerven van de noodzakelijke vaardigheden en attitudes, specifiek voor de studierichting:

- organisatietalent ontwikkelen;
- ruime belangstelling en enthousiast engagement;
- optimistisch ingesteld zijn;
- vlotheid in stijl en voorkomen, aangepast aan de etiquette;
- duidelijk inzicht in het menselijk gedrag en de onderlinge verhoudingen;
- vlot aanpassen aan een wisselend takenpakket (flexibiliteit);
- bereidheid tot compromis – zin voor diplomatie;
- efficiënt beheren van gegevens en informatie;
- eigen mogelijkheden en beperkingen onderkennen;
- betrouwbaar zijn;
- respect voor zichzelf opbrengen;
- dienstbaar zijn met aandacht voor universele waarden.

De leerlingen maken zich, in een continu proces, de noodzakelijke sociale vaardigheden eigen:

- sociaal voelend en sociaal vaardig zijn;
- gezond zelfvertrouwen met zin voor initiatief;
- bereid zijn tot contact en samenwerking;
- discreet optreden;
- assertief optreden;
- ...

Bij de ontwikkeling van de verschillende projecten worden aan de leerlingen de principes bijgebracht van praktijkgerichte kwaliteitszorg:

- stiptheid en nauwkeurigheid;
- klantgerichtheid (persoonsgerichtheid)/resultaatgerichtheid;
- kwaliteitsgerichtheid (doelgerichtheid, accuratesse ...);
- productieve taalvaardigheid;
- verantwoordelijkheidszin;
- probleemoplossend denken;
- effectief teamwerk;
- ...

#### Enkele algemene doelstellingen van het vak Projecten

- trainen van een aantal vaardigheden en attitudes;
- zelf grondig informatie opzoeken, gebruikmakend van verschillende media;
- mondelinge en schriftelijke actieve parate kennis (in verschillende talen) hanteren;
- de opgezochte informatie individueel en/of in groep verwerken tot een gestructureerd, schriftelijk geheel;
- kritische bedenkingen formuleren over het onderwerp;
- een kritische houding aannemen ten opzichte van het eigen kennen en kunnen (zelfevaluatie).

#### Coördinatie en samenwerking

In het vak Projecten is de samenwerking tussen verschillende vakleraren meer dan noodzakelijk. Zowel horizontale als verticale coördinatie is belangrijk. Er moeten concrete afspraken gemaakt worden welke projecten, op welk moment, door wie, in het eerste of het tweede leerjaar van de derde graad, zullen worden aangeboden. Projecten is het sturende vak; de andere vakken zijn hierbij ondersteunend. Dit wil zeggen dat in een matrix waarin wordt aangewezen wie op welk moment waarmee bezig is, wordt vertrokken van de logica van het vak Projecten.

#### Algemene didactische wenken

Zoals vroeger werd gesteld, staat zelfverving en zelfwerkzaamheid centraal in het vak Projecten. Via rollenspelen moeten de leerlingen de kans krijgen de verschillende basisvaardigheden en/of technieken in te oefenen. Interessant is deze oefeningen met de (video)camera op te nemen, en nadien klassikaal te bespreken.

De band met de realiteit (bedrijf, instelling, organisatie) kan verder worden verstevigd door stages (praktijk oefeningen binnen de eigen school/externe stageorganisatie) en buitenschoolse onthaalopdrachten/bezoeken. Participatie bij schoolse/regionale/nationale activiteiten is eveneens aan te raden.

Vorbereiding en nazorg zijn vanzelfsprekend absoluut noodzakelijk. Daarnaast moet er rekening worden gehouden met een goede dosering van uitstappen en de weerslag op de schoolrekening van de leerling/zijn of haar ouders.

De eerder theoretische leerinhouden lenen zich uitermate tot zelfstandig werk en groepswork. Door het uitvoeren van concrete opdrachten, aansluitend bij de leef- en ervaringswereld van de leerlingen, zullen de leerinhouden aan diepgang winnen.

Een aantal leerstofonderdelen kunnen best aangebracht worden vanuit de actualiteit: een tv-uitzending, een krantenartikel, een internetbericht enzovoort. Hierdoor krijgen de inhouden een referentiekader.

Sommige leerstofonderdelen kunnen het best behandeld worden met behulp van of door ondersteuning van een extern deskundige. Deze kan dan als gastspreker bepaalde facetten behandelen.

### **Timing**

5 OPR: vastgelegde projecten (21 weken)

6 OPR: vastgelegde projecten (18 weken)

Elke school heeft nog ongeveer 9 à 10 weken om zelf schooleigen projecten op te zetten.

### **Grootte van de groepen**

Aangezien deze projecten vooral een beroep doen op de zelfverving en zelfwerkzaamheid van de leerlingen adviseren wij leerlingengroepen van maximum 15/16 leerlingen.

### **Blokuren**

Om de doelstellingen zo efficiënt mogelijk te realiseren raden wij aan eenuursvakken te vermijden en zoveel mogelijk te werken met blokuren (2/3/4-uursvakken). In de lessentabel is daarmee rekening gehouden.

### **Nevenactiviteiten**

Zinnvolle nevenactiviteiten maken van de projecten een wezenlijk deel uit. Ze moeten echter een functioneel verband houden met het behandelde onderwerp.

Voorbeelden:

- buitenschoolse onthaalopdrachten;
- creatieve werkweek;
- leefsleutels;
- participatie bij schoolse/regionale/nationale activiteiten (sportdag/infodag/special olympics ...).

Vorbereiding en nazorg zijn volstrekt noodzakelijk. Daarnaast echter moeten we rekening houden met een goede dosering van uitstappen en de weerslag op de 'rekening van de leerling'.

## **3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN DIDACTISCHE WENKEN**

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|--|---|
| <b>1 Intro (1 week)</b>   |  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een zicht hebben op de verschillende beroepsmogelijkheden na OPR.</li> <li>- Gemeenschappelijke kenmerken van het beroepsprofiel kunnen opnoemen.</li> <li>- Een zicht krijgen op het na te streven profiel van de studierichting OPR.</li> </ul>  | <p>Organogram van beroepsmogelijkheden en mogelijkheden om verder te studeren na de studierichtingen, inclusief KENNEN en KUNNEN, ATTITUDES en 'SPELREGELS'</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leerlingen formuleren eigen verwachtingen over de studierichting.</li> <li>- Gastspreker (pr-functionaris/onthaalverantwoordelijke).</li> <li>- Powerpointpresentatie (beroepenveld).</li> <li>- Afleiden en bespreken van attitudes en vaardigheden, specifiek voor de richting.</li> </ul> |
| <b>2 Training<sup>1)</sup> sociale vaardigheden (3 weken)</b>   |  |   |
| <p>Dit project beoogt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de instroom van leerlingen te analyseren;</li> <li>- de leerlingen de basishoudingen aan te leren;</li> <li>- de leerlingen de sociale basisvaardigheden aan te leren.</li> </ul>   |  |   |
| <p>Dit project concentreert zich rond volgende basisdoelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- leren samenwerken (teambuilding);</li> <li>- leren kennen en uiten van verwachtingen;</li> <li>- leren (actief) luisteren;</li> <li>- leren omgaan met verschillende persoonlijkheden;</li> <li>- leren afspraken maken en nakomen.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociale ervaringsoefeningen (leefsleutels/-SOVA-groep<sup>2)</sup>/...</li> <li>- Trainen (herhalend oefenen) van verschillende sociale vaardigheden in rollenspelen (cameraopname en bespreking).</li> </ul>  |
| <b>3 Reflectie persoonlijke verzorging, kleding en houding (2 weken)</b>  |  |   |
| <p>Dit project beoogt de leerlingen te laten ervaren dat persoonlijke verzorging, kleding en houding een belangrijk deel uitmaakt van goede omgangsvormen.</p>  | <p>Dit project kan zich onder andere concentreren rond:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lichaamsverzorging en opmaak</li> <li>- kleding en stijl</li> <li>- lichaamshouding (houding, lopen, zitten, staan in verschillende situaties)</li> <li>- persoonlijke hygiëne</li> <li>- cultuureigenheid</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezoek van/aan een schoonheidsspecialiste.</li> <li>- Rollenspelen (lopen, staan, zitten ...).</li> <li>- Gastsprekers.</li> <li>- Observatie van hostessen tijdens een beurs en nabespreking van houding, gedrag.</li> </ul>  |

1) Training veronderstelt het herhalend oefenen zodat de leerlingen tot de gewenste inzichten komen en bepaalde waarden ontdekken waarnaar ze hun gedrag kunnen richten (gewoontevorming). De leraar biedt wel gevarieerde situaties aan waarin de vaardigheid uitgevoerd kan worden of hij zorgt voor opdrachten die de leerlingen geleidelijk tot een hoger prestatieniveau uitnodigen.

2) SOVA-groep, Samen werken, samen leren. Werkboek sociale vaardigheden, theorie en praktijk, Bloemendaal-Nelissen.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|---|--|
| <b>4 Training professionele omgangsvormen, etiquette en gastronomie (2 weken)</b>   |   |  |
| <p>Dit project beoogt de leerlingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- professionele omgangsvormen<sup>3</sup> te trainen;</li> <li>- de basisregels van de etiquette en de gastronomie aan te leren.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Training van gewone omgangsvormen/ beroepsomgangsvormen.</li> <li>- Tafelschikking en tafelplans.</li> <li>- Drankenleer: lezen van etiketten (wijnen, bieren, likeuren, destillaten, aperitieven ...).</li> <li>- Serveren en degusteren van wijn.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rollenspelen.</li> <li>- Reportage/documentaire.</li> <li>- Klasgesprek na zien van tv-fragment.</li> <li>- Restaurantbezoek/gast spreker.</li> </ul>   |
| <b>5 Training onthaaltechnieken (deel 1) (2 weken)</b>  |   |  |
| <p>Dit project beoogt de leerlingen de basisvaardigheden van het onthaal te trainen.</p>  | <p>Dit project kan zich onder andere concentreren rond:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mensen voorstellen en begroeten</li> <li>- zichzelf voorstellen</li> <li>- mensen onthalen en de weg wijzen</li> <li>- brochures uitdelen/verkopen</li> <li>- plaatsen aanwijzen</li> <li>- mensen begeleiden bij kleine problemen (hulpvaardigheidsgedrag)</li> <li>- bedanken</li> <li>- een omroepsysteem bedienen en boodschappen opnemen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rollenspelen en nabespreking.</li> <li>- Observatie van hostessen tijdens een beurs en nabespreking van houding/gedrag.</li> <li>- Praktijkmomenten op school: receptiewerk, oudercontactavonden, vergaderingen, recepties ...</li> <li>- Klassikaal deelnemen als host(ess) op een beurs.</li> </ul> |
| <b>6 Veiligheid, gezondheid en EHBO (deel 1) (1week)</b>  |   |  |
| <p>Dit project beoogt de leerlingen de basisregels in verband met veiligheid, veiligheidsvoorschriften, aan te leren.</p>   | <p>Dit project kan zich concentreren rond:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het lezen van veiligheidsvoorschriften</li> <li>- het lezen van een evacuatieplan</li> <li>- wat is het CPBW<sup>4</sup> op een bedrijf, school of dienst?</li> <li>- wat is een rampenplan?</li> <li>- correct gebruik van de 'bedrijfsapotheek'</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesprek met verantwoordelijke CPBW van de school.</li> <li>- De veiligheid in de school evalueren.</li> <li>- Met CPBW een evacuatieoefening helpen organiseren.</li> <li>- Gast spreker brandweercommandant/bedrijfs-geneesheer.</li> </ul>  |

<sup>3)</sup> Onder professionele omgang (of beroepsomgang) verstaan we de beroepsmatige omgang tussen mensen, omgangsvormen in het beroepsleven (als onthaalverantwoordelijke, hostess, pr-medewerker.  
<sup>4)</sup> Comité Preventie en Bescherming op het Werk.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <b>7 Maatschappelijke identiteit (9 weken)</b>  |  |  |
| <p>Dit project beoogt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de leerlingen wegwijs te maken in de complexe maatschappelijke realiteit;</li> <li>- de individuele rol van de leerlingen binnen deze maatschappelijke context te duiden;</li> <li>- opvoeding tot burgerschap;</li> <li>- bewustmaking van het belang van maatschappelijk engagement.</li> </ul> | <p>Dit project kan zich onder andere concentreren rond:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verkenning van de maatschappelijke sectoren: (kenmerken/doelstellingen/voorbeelden van organisaties/...)<br/>@profit- en social-profitsector<br/>@welzijnssector<br/>@gezondheidssector<br/>@socio-culturele sector<br/>@de media<br/>@instellingen van openbaar nut<br/>@niet-gouvernementele organisaties (NGO's)</li> <li>- actuele thema's en ontwikkelingen binnen de sectoren (vluchtelingenbeleid, verkiezingen ...)</li> <li>- analyse van een organisatie naar keuze op basis van een actuele problematiek</li> <li>- de politieke structuren van België</li> <li>- instellingen op nationaal vlak (wetgevend, uitvoerend, rechterlijk)</li> <li>- instellingen op het vlak van gemeenschappen en gewesten</li> <li>- de stad/de gemeente:<br/>@organisatie en structuur<br/>@sectoren binnen de stad/de gemeente<br/>@dienstverlening van de stad/de gemeente<br/>@de onthaaldienst<br/>@pr-activiteiten van de stad/de gemeente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrekken vanuit de huidige leerlingsituatie (wat doe je in je vrije tijd? aangesloten verenigingen? doelstellingen? taken? ...).</li> <li>- Folders, brochures van verschillende organisaties indelen volgens de maatschappelijke sectoren.</li> <li>- Maken van een muurkrant .</li> <li>- Op het Internet kenmerken/doelstellingen van specifieke organisaties opzoeken.</li> <li>- Organisatiebezoeken.</li> <li>- Voordracht rond de sector.</li> <li>- Gastsprekers uitnodigen.</li> <li>- Bespreking van de actualiteit.</li> <br/> <li>- Video: federaal België.</li> <br/> <li>- Vertrekken vanuit de huidige leerlingsituatie (je moet gaan stemmen).</li> <li>- «Majorityspel» voor jongeren over actieve democratie<sup>5)</sup></li> <li>- «Gemeentehuis ... glazen huis», spel voor jongeren over de gemeentepolitiek.</li> <li>- Bezoek aan gemeente/stadhuis.</li> </ul> |

1) Centrum Informatieve Spelen, Naamsesteenweg 164, 3000 Leuven (<http://www.edu-web.be/centrumis/open.htm>)

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <b>8 Economische en handelstechnische basisbegrippen (deel 1) (1 week)</b>  |  |  |
| <p>Dit project beoogt de leerlingen de basisbegrippen van de economie en de handelstechniek aan te leren vanuit praktijkvoorbeelden.</p>  | <p>Dit project kan zich concentreren rond</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de economische sectoren (profit versus non-profit/KMO's/grote bedrijven/multinationals)</li> <li>- ondernemingsvormen (vennootschappen)</li> <li>- de beroepsverenigingen</li> <li>- werknemersorganisaties/werkgeversorganisaties</li> <li>- ontstaan van een organisatie binnen een bedrijf</li> <li>- financiering van een onderneming</li> <li>- het bedrijfsorganogram met lijn- en staffuncties</li> </ul>  |  |
| <b>9 Eigen projecten met het oog op bijvoorbeeld opendeurdagen (4 weken)</b>  |  |  |
| <b>10 Stagevoorbereiding (4 weken)</b>  |  |  |
| <p>Dit project beoogt de leerlingen vertrouwd te maken met de wettelijke voorschriften betreffende stage lopen (en werken) en de basisregels van het sociaal recht.</p> <p>Daarnaast worden ook een aantal vaardigheden geoefend ter voorbereiding van de stage en mogelijke latere tewerkstelling.</p> | <p>Mogelijke inhouden die kunnen worden besproken</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- arbeidsovereenkomsten</li> <li>- arbeiders- en bediendencontracten</li> <li>- het stagecontract</li> <li>- arbeidsreglement - stagereglement</li> <li>- rechten en plichten van werknemers en werkgevers</li> <li>- de inhoudingen op het loon (het loonbriefje)</li> <li>- arbeidsongevallen/sociale verzekeringen</li> <li>- oefenen van vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> <li>. solliciteren met inbegrip van sollicitatiebrief</li> <li>. sollicitatiegesprek</li> <li>. opstellen van curriculum</li> <li>. het introductiegesprek</li> <li>. ...</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse van het stagecontract/stagereglement.</li> <li>- Vanuit een leerlingprobleem het sociaal zekerheidsrecht verkennen <ul style="list-style-type: none"> <li>. je studeert af en wil gaan werken;</li> <li>. je gaat alleen wonen;</li> <li>. je wordt werkloos;</li> <li>. je wordt langdurig ziek;</li> <li>. je valt zonder inkomen;</li> <li>. je wil een loonsverhoging;</li> <li>. ...</li> </ul> </li> <li>(in samenwerking met een jeugddienst kan een tentoonstelling opgesteld en bezocht worden).</li> <li>- Oefenen van het sollicitatiegesprek gebeurt in samenwerking met het vak Gesprekstechnieken.</li> </ul> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|---|---|
| <b>11 Training onthaal- en balietechnieken (deel 2)</b>   |   |   |
| <p>Dit project beoogt een doelgerichte training van vaardigheden die in onthaalsituaties kunnen worden vereist.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pro-actief onthaal (anticiperen op de vraag van de klant – naar de klant toestappen)</li> <li>- Mondeling doorgeven van info</li> <li>- Schriftelijk noteren van (korte) berichten</li> <li>- Small talk</li> <li>- Klachtenbehandeling</li> <li>- Omgaan met kritiek</li> <li>- ‘Slecht nieuwsgesprek’</li> <li>- Beheersen en herkennen van non-verbaal gedrag</li> <li>- Zichzelf presenteren in functie van onder andere de huisstijl</li> <li>- Beheersen van emoties en situaties</li> <li>- Registratie en seating (mensen naar hun plaats begeleiden)</li> <li>- Beurshostess</li> <li>- Tele-operator</li> <li>- Rondleiding</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rollenspelen (cameraopname) en nabespreking.</li> <li>- Praktijk op school aan de receptie.</li> <li>- Rondleidingen verzorgen op de opendeurdag</li> <li>- ... (zie project 9).</li> <li>- Integratie van de taalvakken (Nederlands, Engels, Duits).</li> </ul>   |
| <b>12 Training uitvoerende PR-technieken (3 weken)</b>  |   |   |
| <p>In functie van de stage kunnen ook een aantal uitvoerende pr-taken geoefend worden.</p>                          | <p>Dit project kan zich concentreren rond:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mededelingenbord: informatie opstellen</li> <li>- zaalschikking, omkadering voor vergaderingen</li> <li>- knipselkrant</li> <li>- afspraken - reserveringen</li> <li>- offertes en bestellingen</li> <li>- mailings</li> <li>- checklist en briefing</li> <li>- planningen en kalenders</li> <li>- evenementenondersteuning</li> </ul>  | <p>De technische ondersteuning (professionele presentatieprogramma's ...) wordt gegeven in het vak ICT en presentatietechnieken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opstellen van een mededelingenbord in de klas;</li> <li>- verzorgen van de klasinrichting;</li> <li>- vergaderlokalen (op school) klaarzetten;</li> <br/> <li>- knipselkrant opstellen rond school/stagebedrijf</li> <li>- huisstijlboek (voor de school/richting) mee helpen opstellen;</li> </ul> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- folders/brochures</li> <li>- gebruiksaanwijzing</li> <li>- rapporteren van vergaderingen</li> <li>- infoflash</li> <li>- afname van enquêtes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- folder over de eigen richting;</li> <li>- opmaak van schoolkrantje.</li> </ul>   |
| <b>13 Veiligheid en gezondheid, EHBO (deel 2) (1 week)</b>  |  |   |
| <p>Dit project beoogt een kennismaking met de basisregels van de EHBO.<br/>Contact nemen aan de hand van gerichte vragen met de veiligheidsadviseur van de school, het bedrijf, de arbeidsgeneeskundige dienst ...</p> <p>Correct gebruiken en/of naleven van veiligheidsvoorschriften, evacuatieplannen in welomschreven lokalen en bij het gebruik van welomschreven apparatuur ...</p> <p>Correct gebruik van 'bedrijfsapotheek'.</p> <p>Correct handelen in een noodsituatie.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- opzoeken van veiligheidsfiches</li> <li>- lezen en verwoorden van wat in veiligheidsfiches staat</li> <li>- bijkomende informatie aan de bevoegde personen vragen</li> <li>- toepassen van de instructies</li> <li>- situeren van het materiaal</li> <li>- benoemen wat waarvoor dient en hoe te gebruiken</li> <li>- veiligheidsvoorschriften benoemen en toepassen</li> <li>- zorgen voor de veiligheid van zichzelf, het slachtoffer en collega's</li> <li>- nagaan van de toestand van het slachtoffer en de vitale functies controleren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gast spreker: medewerker van Rode Kruis/schoolarts.</li> </ul> <p>Rode Kruis Vlaanderen: <a href="http://www.redcross.be">www.redcross.be</a>, Vleurgatsesteenweg 98, 1050 Brussel, tel. 02/646 04 41.</p> <p>Het Rode Kruis heeft een module gericht op eerste hulp in bedrijven die voldoet aan de wet betreffende het welzijn van werknemers tijdens de uitoefening van het werk.</p> <p>Toepassingen zijn zowel bruikbaar op school als op stage. Het Rode Kruis geeft vorming met demonstratie en oefenbeurten (ook andere organisaties doen dit, bevragen bij lokale spoedopnamediensten, de provincie ...).</p> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- alarmeren van de bevoegde diensten (noodknop 100 of 112) op een correcte manier (met opgave van correcte en bruikbare info)</li> <li>- eerste hulp verlenen in afwachting van gespecialiseerde hulp</li> </ul> <p>Noodsituaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bewusteloosheid</li> <li>- ademhalingsstilstand</li> <li>- hartaanval, hartstilstand</li> <li>- verstikking door een vreemd voorwerp</li> <li>- vergiftiging</li> <li>- verslikking</li> <li>- brandwonden</li> <li>- uitwendige bloedingen, wonden</li> <li>- inwendige bloedingen</li> <li>- wervelletsels</li> <li>- verstuiking, ontwrichting, spierletsels</li> <li>- CO-vergiftiging</li> <li>- elektrocutie</li> <li>- epilepsie</li> <li>- zonneslag</li> <li>- onderkoeling</li> </ul> |  |
| <b>14 Media (3 weken)</b>   |  |  |
| Dit project beoogt een kennismaking en een kritische omgang met de media. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht van de verschillende mediavormen (schrijvende pers, radio, tv, het Internet)</li> <li>- Functies van de media</li> <li>- Belang van ethiek binnen de media</li> <li>- Eén specifieke mediavorm kritisch uitwerken</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezoek aan een persgroep.</li> <li>- Vergelijken van verschillende kranten (inhoudsvorm).</li> <li>- Zelf een persconferentie organiseren.</li> </ul> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|---|--|
| <b>15 Economische en handelstechnische basisbegrippen (deel 2) (1 week)</b>   |   |  |
| Dit project beoogt de leerlingen de basisbegrippen van de economie en de handelstechniek aan te leren vanuit praktijkvoorbeelden. | Dit project kan zich concentreren rond:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- wat is boekhouden?</li> <li>- waarom boekhouden?</li> <li>- van offerte tot levering en betaling</li> <li>- enkele boekhoudkundige begrippen: saldibalans, jaarbalans, jaarrekening, vermogen/kapitaal, resultaat, winst, investering, opbrengst, kosten, omzet</li> <li>...</li> <li>- vennootschapsbelastingen: BTW-aangifte, RSZ</li> </ul>  | Vanuit cases/voorbeelden de verschillende begrippen laten ontdekken/opzoeken.<br>(Voldoende illustratiemateriaal uit de praktijk maakt het extra boeiend)  |
| <b>16 Stageverwerking (3/4 weken)</b>   |   |  |
| Dit project beoogt een kritische verwerking van de stage-ervaringen.  | Volgende inhouden kunnen kritisch besproken worden:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- plaats van de organisatie binnen verschillende sectoren</li> <li>- organisatie en structuur</li> <li>- organisatiecultuur</li> <li>- onthaalfunctie in de organisatie</li> <li>- pr-functie in de organisatie</li> <li>- imago en identiteit van de organisatie</li> <li>- publiekgroepen</li> <li>- communicatie-instrument van de organisatie (interne pr/externe pr)</li> <li>- huisstijl (typografie, logo, huisstijlkleuren);</li> <li>- evenementen</li> <li>- vakbonden (soorten, kenmerken, functies)</li> <li>- werkwinkels (omschrijving, dienstverlening) (VDAB/RVA-PWA/OCMW/opleidingscentra/...)</li> <li>- cf. project sociale verzekeringen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individueel (groeps)werk door de leerlingen en klassikale bespreking/voorstellingen.</li> <br/> <li>- Schoolwerking van vakbonden (werkwinkels).</li> </ul> |

#### 4 EVALUATIE

We bevelen permanente evaluatie aan. Afhankelijk van het project krijgen de leerlingen oefeningen, opdrachten en deelopdrachten die individueel of in groep moeten worden uitgevoerd.

Vooraf krijgen de leerlingen de criteria waaraan moet worden voldaan:

- Wat doen? (= werkanalyse)  
Bij een werkanalyse gaat het om het ontleden van een opdracht in taken, deeltaken en stappen. Een opdracht is het geheel van taken die in een instelling of dienst aan een persoon worden opgedragen. Een taak bestaat uit een stel uit te voeren handelingen die in een bepaalde volgorde moeten verlopen.
  
- Hoe doen? (= vaardigheidsanalyse)  
Bij een vaardigheidsanalyse wordt aangegeven hoe de taak moet worden uitgevoerd. Het zijn de sleutelpunten waarop men moet letten tijdens de uitvoering. Daarbij kan het zowel om kennis als om motoriek gaan.  
Bij het leren en bij de evaluatie van praktische vaardigheden ligt de klemtoon op de zelfcontrole en de zelfobservatie door de leerling. De werk- en vaardigheidsanalyse zou dan als handleiding kunnen dienen bij de uitvoering van het werk. Om zelfcontrole door de leerling mogelijk te maken kan men de stappen en sleutelpunten in een overzichtelijke controlelijst samenbrengen. Deze controlelijst vervult dan geen beoordelende maar een begeleidende functie tijdens het praktijkproces!

#### 5 MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Zie Algemeen deel, blz. 14.

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS**  
**Derde graad TSO**

***TV DACTYLOGRAFIE/PUBLIC RELATIONS/TOEGEPASTE INFORMATICA***  
**ICT en presentatietechnieken**

**Eerste leerjaar: 2 uur/week**  
**Tweede leerjaar: 3 uur/week**

**D/2001/0279/054**

## **INHOUD**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>BEGINSITUATIE .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>2</b>   | <b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>3</b>   | <b>ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>4</b>   | <b>LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN, PEDAGOGISCH-<br/>DIDACTISCHE WENKEN EN DIDACTISCHE MIDDELEN .....</b> | <b>65</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Tekstverwerking (ca. 20 lestijden) .....</b>  | <b>66</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Presentatietechnieken (ca. 20 lestijden) .....</b>  | <b>68</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Uitvoerende pr-technieken (ca. 45 lestijden) .....</b>  | <b>69</b> |
| <b>4.4</b> | <b>Internet en e-mail, netwerken (ca. 20 lestijden) .....</b>  | <b>71</b> |
| <b>4.5</b> | <b>Integratietechnieken (10 lestijden) .....</b>   | <b>72</b> |
| <b>5</b>   | <b>EVALUATIE .....</b>   | <b>73</b> |
| <b>6</b>   | <b>MINIMALE MATERIELE VEREISTEN .....</b>  | <b>73</b> |
| <b>7</b>   | <b>BIBLIOGRAFIE .....</b>  | <b>73</b> |

## **1 BEGINSITUATIE**

De instroom van leerlingen in de studierichting 'Onthaal en PR' is erg verschillend (zie algemeen deel). Inzake ICT-vaardigheden betekent dat eveneens dat de leraar rekening houdt met een heterogene beginsituatie. In ieder geval kan men ervan uitgaan dat elke leerling over een minimale ICT-geletterdheid beschikt:

- klavier- en muisbediening;
- omgaan met een grafische gebruikersinterface;
- werken met de verkenner;
- elementaire tekstverwerkings- en rekenbladvaardigheden.

Heel wat leerlingen stromen in vanuit de tweede graad 'Handel-talen'. Hun vaardigheden op het vlak van ICT zullen heel wat hoger liggen. Het is aan de leraar om zo mogelijk te differentiëren en voor deze leerlingen de presentatievaardigheden wat extra aandacht te geven.

Leerlingen die instromen vanuit een tweede graad ASO hebben het leerplan AV Informatica (1-1) achter de rug.

## **2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

- Teksten, eenvoudige tabellen, briefwisseling van een verzorgde vormgeving voorzien, overeenkomstig de afgesproken normering.
- Rapporten samenstellen en afwerken.
- Presentaties voorbereiden, de omkadering verzorgen en de presentatie zelf naar voren brengen.
- Publiceren van informatie.
- Netwerken functioneel gebruiken.
- Het Internet en het Intranet efficiënt gebruiken.
- De leerplandoelstellingen realiseren in functie van beroepsgebonden, complexere taken.

## **3 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

Vanzelfsprekend is het vak ICT en presentatietechnieken minder gericht op encyclopedische kennis, dan wel op het verwerven van vaardigheden in het kader van beroepsgerichte uitvoerende taken. Gezien de heterogene instroom, is het belangrijk na te gaan in welke mate bepaalde te realiseren vaardigheden door sommige of alle leerlingen reeds zijn verworven. In voorkomend geval kan men of de lat wat hoger leggen (mate van afwerking, combinaties van vaardigheden) of via differentiatie voor bepaalde of alle leerlingen extra tijd geven aan het inoefenen van realiteitsnabije presentatietechnieken. Vermoedelijk is de combinatie van beheersing van de presentatietechnologie, vlotte stijl en brengen van interessante inhoud immers een erg hoog gegrepen doelstelling, die extra aandacht vraagt.

Elke leraar beschikt normalerwijze over ongeveer 27-28 effectieve lesweken per schooljaar; dit leerplan legt - louter als suggestie! - ongeveer 115 lestijden vast. Iedere leraar beschikt dus over 20 tot 25 extra lestijden om juist waar de realisatie van bepaalde doelstellingen het moeilijkst blijkt extra tijd te investeren.

Binnen 'Onthaal en public relations' kozen de leerplanmakers voor een sturende rol voor het vak Projecten. Dit wil zeggen dat ook het vak ICT en presentatietechnieken zich - in overleg met het lerarenteam - aanpast aan de leerlijn die bij Projecten is gekozen. Uiteraard heeft het vak ICT en presentatietechnieken een eigen chronologie en een eigen logica maar dat is niet onverenigbaar met de vraag tot afstemming met de andere vakken en Projecten in het bijzonder.

## **4 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden, PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN EN DIDACTISCHE MIDDELEN**

**4.1 Tekstverwerking** (ca. 20 lestijden)

Naast het beheersen van klaviervaardigheid blijft het essentieel dat de leerlingen een professioneel tekstverwerkingspakket onder de knie hebben.

Romein: vaste raamplanonderdelen

Cursief: optionele raamplanonderdelen

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <p><b>4.1.1 Basisattitudes oprispen en onderhouden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werken met het menusysteem en de functietoetsen.</li> <li>- De helpfunctie gebruiken.</li> <li>- De paginaschikking verzorgen.</li> <li>- Spellingcontrole efficiënt toepassen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- menusysteem, functietoetsen</li> <li>- helpfunctie</li> <li>- paginaschikking</li> <li>- spellingcontrole</li> </ul>  | <p>De basisattitudes aanleren en onderhouden door middel van geïntegreerde oefeningen.</p> |
| <p><b>4.1.2 Basistechnieken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tekstbestanden beheren.</li> <li>- Teksten van een verzorgde vormgeving voorzien.</li> <li>- Eenvoudige tabellen opmaken.</li> <li>- Teksten redigeren.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- opvragen, afdrukken, opslaan van bestanden vet, cursief, onderstrepen</li> <li>- tekst laten inspringen</li> <li>- toetsenbordhandelingen: de cursor efficiënt verplaatsen, het numeriek klavier efficiënt gebruiken</li> <li>- regel- en pagina-instellingen vastleggen: afbreken, invullen, paginanummering, paginawissel</li> <li>- gegevens tussen documenten uitwisselen</li> <li>- tabellen ontwerpen, dimensioneren en positioneren</li> <li>- de vormgeving van een tabel</li> <li>- (suggesties voor) verbeteringen in een document aanbrengen en van commentaar voorzien</li> </ul> | <p>Deze technieken inoefenen door middel van geïntegreerde oefeningen.</p>                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Briefwisseling verzorgd schikken.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mapstructuren gebruiken en ontwerpen</li> </ul>   | <p>De BIN-normen en de huisstijl van de organisatie respecteren.</p>                       |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het belang inzien van reservekopieën.</li> <li>- Stijlen gebruiken.</li> <li>- Sjablonen gebruiken.</li> <li>- <i>Ontwerpen van sjablonen en stijlen.</i></li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- reservekopieën maken en gestructureerd opslaan</li> <li>- bestaande stijlen toepassen op tekstfragmenten</li> <li>- bestaande sjablonen toepassen op tekstfragmenten</li> <li>- <i>de huisstijl implementeren in stijlen en sjablonen</i></li> </ul> | <p>De BIN-normen en de huisstijl van de organisatie respecteren.</p> |
| <p><b>4.1.3 Rapporten samenstellen en afwerken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paginaopmaak instellen.</li> <li>- Voetnoten gebruiken.</li> <li>- Automatische inhoudsopgaven en indexen genereren.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- afhankelijk van het rapporttype de meest aangewezen opmaak toepassen</li> <li>- kop- en voetteksten (met paginanummering) in een document plaatsen</li> <li>- tekst in kolommen plaatsen</li> </ul>  |  |
| <p><b>4.1.4 Grafische afbeeldingen integreren in documenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afbeeldingen vergaren.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- grafische bestandstypes</li> <li>- scannen (kleurenpalet, resolutie, uitsnijding)</li> <li>- kopiëren en plakken</li> <li>- downloaden</li> <li>- inladen</li> </ul>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beelden opmaken.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- eenvoudige beeldverwerking: contrast, helderheid, resolutie, positioneren, uitsnijden en accentueren (tekst, pijl, nummer) van afbeeldingen</li> </ul>   |  |

**4.2 Presentatietechnieken** (ca. 20 lestijden)

Uiteraard zullen de onthaalbedienden thema- en/of productpresentaties moeten ondersteunen, waarbij gegevens visueel gepresenteerd worden. Hier wordt hoofdzakelijk gewerkt met een professioneel presentatieprogramma.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|--|---|
| <p><b>4.2.1 Voorbereiding en omkadering van presentaties verzorgen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie voor presentatie verzamelen en redigeren.</li> <li>- Materiële omkadering verzorgen.</li> <li>- Ergonomie van de presentatie optimaliseren.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- inhoud en vorm van een presentatie</li> <li>- infrastructuur voor presentatie organiseren</li> <li>- multimediale ondersteuning bieden</li> <li>- projector aansluiten van verschillende bronnen</li> <li>- leesbaarheid van het beeld</li> <li>- lichtinval</li> </ul> | <p>Het voorbereiden van de informatie gebeurt in een professioneel tekstverwerkingspakket.</p>  |
| <p><b>4.2.2 Presentaties voorbereiden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaties ontwerpen en testen.</li> <li>- Testen.</li> <li>- Presenteren.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- diaopbouw, structuur, overgang, effecten</li> <li>- leesbaarheid en timing controleren</li> <li>- houding en plaatsing van de spreken</li> <li>- ritme</li> <li>- spreeknelheid - zinsvorming - structuur</li> </ul>  | <p>Presenteren in functie van de huisstijl. Hier wordt best heel nauw samengewerkt met de vakken Gesprekstechnieken én Projecten. Trek hiervoor zo nodig meer tijd uit dan gepland.</p> |

**4.3 Uitvoerende pr-technieken (ca. 45 lestijden)**

De onthaalbediende ondersteunt de public relations van een organisatie met het uitvoeren van verschillende opdrachten.  
De leerling leert hier omgaan met een waaier van programma's: rekenblad, databasebeheer, DTP-software en eventueel webpublishingsoftware.

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN   |
|---|--|--|
| <p><b>4.3.1 Marketingondersteuning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mailings verzorgen.</li> <li>- <i>Enquêtes verwerken en presenteren.</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- adressen beheren in een databaseprogramma, adresgegevens integreren in een tekstverwerkingsprogramma</li> <li>- <i>enquêtes turven en in tabel brengen, resultaatbellen omzetten in grafieken, grafieken integreren in rapporten</i></li> </ul>   | <p>De integratie realiseren met tekstverwerking en databasebeheer.</p> <p><i>De integratie realiseren met tekstverwerking en rekenblad.</i></p>  |
| <p><b>4.3.2 Publiceren van informatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mededelingen en mededelingenborden samenstellen.</li> <li>- Vouwfolders samenstellen.</li> <li>- Affiches voor intern en extern gebruik samenstellen.</li> <li>- Uitnodiging samenstellen.</li> <li>- Persbericht samenstellen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- inhoudsvereisten vastleggen</li> <li>- vormgeving concretiseren</li> <li>- inhoudsvereisten vastleggen</li> <li>- vormgeving concretiseren</li> <li>- inhoudsvereisten vastleggen</li> <li>- vormgeving concretiseren</li> <li>- rekening houden met de wettelijke bepalingen betreffende auteursrechten, de verantwoordelijkheid van de uitgever en de belasting voor aanplakking</li> <li>- inhoudsvereisten vastleggen</li> <li>- vormgeving concretiseren</li> <li>- inhoudsvereisten vastleggen</li> <li>- vormgeving concretiseren</li> </ul> | <p>Aandacht besteden aan de vormvereisten, ergonomie en de huisstijl respecteren.</p> <p>Het berichtenbord bestaat uit berichten van A4-formaat.</p> <p>Gebruik bij voorkeur een drieluik vouwfolder A4-formaat.</p> <p>Eenvoudige affiches van A4-formaat volstaan.</p> <p>Eenvoudig persbericht van één pagina op basis van SOLAADS-formule van Jefkins.</p> |

| DOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Curriculum vitae samenstellen</i></li> <li>- <i>Elektronisch publiceren.</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>inhoudsvereisten vastleggen</i></li> <li>- <i>vormgeving concretiseren</i></li> <li>- <i>een website opbouwen, publiceren en onderhouden</i></li> </ul>  |   |
| <p><b>4.3.3 Ondersteuning van manifestaties en evenementen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Draaiboeken samenstellen.</li> <li>- Checklisten afleiden en gebruiken.</li> <li>- Omkadering verzorgen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- een draaiboekconcept omzetten in een concreet en functioneel draaiboek</li> <li>- de checklist afleiden uit het draaiboek en deze hanteren</li> <li>- onder meer:<br/>@ badges ontwerpen en afdrukken<br/>@ de bewegwijzering ontwerpen en afdrukken</li> </ul> | <p>De theoretische ondersteuning van manifestaties en evenementen wordt in het vak OPR-technieken gegeven.</p> <p>Aandacht besteden aan de vormvereisten ergonomie en de huisstijl respecteren.</p> |

**4.4 Internet en e-mail, netwerken** (ca. 20 lestijden)

Het Internet is een onmisbare bron van informatie maar ook een oceaan waarin de druppel moet gevonden worden.

Netwerken en e-mail zijn noodzakelijke werktuigen in elke organisatie.

In dit deel wordt de leerling vertrouwd gemaakt met een browser, een mailprogramma, de netwerkaspecten en het Internet.

| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN  | DIDACTISCHE WENKEN  |
|--|---|---|
| <p><b>4.4.1 Functioneel gebruik van netwerken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzicht verwerven in de werking van een netwerk.</li> <li>- Gedeelde netwerkbronnen gebruiken.</li> <li>- Bestanden en sjablonen delen over het netwerk.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- types netwerken</li> <li>- aanmelding bijbehorende rechten</li> <li>- bestanden opzoeken</li> <li>- netwerkprinters gebruiken</li> <li>- bestanden beschikbaar stellen op voor anderen bereikbare plaatsen</li> </ul>  | <p>Het is niet de bedoeling een theoretische kennis op te bouwen, maar wel functionele inzichten bij te brengen.</p>  |
| <p><b>4.4.2 Efficiënt gebruik van het Internet en het Intranet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gericht zoeken op het Internet.</li> <li>- Voorkeursites beheren.</li> <li>- Gebruikmaken van e-mail binnen en buiten het bedrijf.</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zoekrobots en zoekmachines contacteren en gebruiken</li> <li>- adressen gestructureerd bijhouden</li> <li>- berichten ontwerpen en verzenden: hoofding, inhoud, handtekening, bijlagen (normaal en gecomprimeerd), verzenden</li> <li>- berichten behandelen: lezen, bijlagen lezen (normaal en gecomprimeerd), beantwoorden, doorsturen, verdelen en archiveren</li> <li>- een adresboek bijhouden: adressen toevoegen, raadplegen, gegevens uit het adresboek gebruiken, distributielijsten</li> </ul> | <p>Zorg ervoor dat de leerlingen met wat ze vonden op het Internet ook iets doen. Het zoeken is een middel, niet het doel zelf. De verwerking kan een opdracht zijn uit het vak Projecten of OPR-technieken (zie OPR-technieken 4.3).</p> |

**4.5 Integratietechnieken (10 lestijden)**

Na het behandelen van enkele leerplanonderdelen is het aangewezen tijd te besteden aan het integreren van de nieuwe verworvenheden met vorige items. Dit moet steeds herhaald worden na nieuwe vooruitgang, om zo meer ingewikkelde opdrachten aan te pakken en ook de voorafgaande verworvenheden te onderhouden.

| DOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN   | DIDACTISCHE WENKEN  |
|--|--|---|
| Projecten met integratie van verschillende technieken uit 4.1, 4.2, 4.3 en 4.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- informatie zoeken op het Internet, rapporteren en presenteren</li> <li>- ondersteuning van de geïntegreerde proef</li> <li>- ondersteuning van het vak Projecten</li> </ul> | Concrete oefeningen (case study).<br>Stijgende moeilijkheidsgraad.<br>Spreek af met de leraar Projecten opdat de oefeningen zo functioneel mogelijk zijn. |

## 5 EVALUATIE

Permanente evaluatie, waarbij men tracht te werken met oefeningen, opdrachten en deelopdrachten die op één of twee lesblokken kunnen worden afgewerkt.

De leraar besteedt bij de evaluatie van deze oefeningen aandacht aan:

- de zorg van de afwerking van de taak;
- de stiptheid van afwerken van de taken;
- de regelmatige aanwezigheid en inzet van de leerling;
- het vorderingsparcours van de leerling.

## 6 MINIMALE MATERIELE VEREISTEN

Zie Algemeen deel, blz. 14.

## 7 BIBLIOGRAFIE

In de handel zijn recente werken over computers, computertoepassingen, programmatuur en dergelijke te verkrijgen. Deze werken zijn vaak in het Nederlands en van goede kwaliteit. Aangezien een literatuurlijst informatica snel veroudert, worden hier geen concrete boeken over computers en software vermeld.

Voor softwarepakketten kan men zowel terugvallen op de oorspronkelijke handleidingen bij de pakketten als op handboeken, beginnerscursussen en naslagwerken die door derden worden geproduceerd. Toch geldt hier een waarschuwing. Deze boeken zijn geschreven met het oog op het (meestal zeer grondig) aanleren van een bepaald softwarepakket. Het leerplan heeft echter andere doelstellingen, namelijk leren taakgericht en probleemoplossend werken met softwarepakketten. Bij het hanteren van de documentatie dient de leraar voor dit onderscheid op zijn hoede te zijn.

We vermelden enkele brochures die relevant zijn voor didactisch gebruik:

- **Verbond Kristelijke Werkgevers en Kaderleden**, SAM-schaal voor attitudemeting, Brussel, 1995.
- **VVKSO**, Spellinggids Informatica, Licap, Guimardstraat 1, 1040 Brussel, april 1996, 80 pagina's, D/1996/0279/036.
- **VVKSO-WERKGROEP BIN-NORMEN**, BIN-Normen – Efficiënte communicatie, vijfde verbeterde druk, Licap, Guimardstraat 1, 1040 Brussel, 15 juni 1997, 24 pagina's, D/1997/0279/080.
- **VVKSO-WERKGROEP HANDELSONDERWIJS**, Rapporteren – Voorschriften en nuttige wenken, Licap, Guimardstraat 1, 1040 Brussel, 29 pagina's, D/1995/0279/124.
- Website van het VVKSO: <http://www.vsko.be/vvksso>.

**ONTHAAL EN PUBLIC RELATIONS**  
**Derde graad TSO**

**TV TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE**  
**Toegepaste psychologie**

**Eerste leerjaar: 2 uur/week**  
**Tweede leerjaar: 2 uur/week**

**D/2001/0279/054**

## **INHOUD**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>BEGINSITUATIE .....</b>   | <b>77</b> |
| <b>2</b>   | <b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN .....</b>   | <b>77</b> |
| <b>3</b>   | <b>ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN .....</b>                                 | <b>77</b> |
| <b>4</b>   | <b>LEERDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-<br/>DIDACTISCHE WENKEN .....</b> | <b>77</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Thema I: Psychologie in onze samenleving .....</b>                                | <b>77</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Thema II: Gedragingen van de mens observeren .....</b>                            | <b>78</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Thema III: De mens als persoon .....</b>  | <b>81</b> |
| <b>4.4</b> | <b>Thema IV: De mens en zijn relaties .....</b>                                      | <b>82</b> |
| <b>4.5</b> | <b>Thema V: De wereld waarin ik zal werken .....</b>                                 | <b>84</b> |
| <b>4.6</b> | <b>Synthese .....</b>  | <b>84</b> |
| <b>5</b>   | <b>EVALUATIE .....</b>   | <b>85</b> |
| <b>6</b>   | <b>BIBLIOGRAFIE .....</b>  | <b>85</b> |

## **1 BEGINSITUATIE**

De leerlingen hebben geen voorkennis voor dit vak. Instromers uit 'Sociale en technische wetenschappen', tweede graad TSO of 'Humane wetenschappen', tweede graad ASO leerden reeds een en ander, maar de leraar moet daarom geen differentiatie opzetten.

## **2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

Plaats van het vak Psychologie in de opleiding:

- aantonen dat de principes, vaardigheden, wetmatigheden uit de andere technische vakken zijn gebaseerd op psychologie;
- de essentie van de opleiding is de omgang met anderen, daarvoor is een ernstige reflectie over menselijk gedrag noodzakelijk.

## **3 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

De opbouw van het leerplan volgt een logische gedachtegang. We starten bij de observatie van een aantal menselijke gedragingen. Daarna bekijken we de persoon als een geheel. Verder verdiepen we ons in de relaties met anderen. Uiteindelijk blijven we stilstaan bij een domein dat afgestudeerden vrij snel zullen nodig hebben.

Mocht door een bepaald project het nodig zijn om bepaalde delen op een ander tijdstip te geven moet dit kunnen. Het is wel van belang dat leerlingen steeds weten waarom een bepaald deel op een ander moment gegeven wordt. De opbouw dient als 'kapstok'. Dit vermijdt chaos van indrukken die geen plaats meer krijgen in een structuur.

Als de school kiest voor specifieke projecten waar andere psychologische begrippen of denkkaders ondersteunen, moet dit vanzelfsprekend als uitbreiding in het vak Psychologie aan bod komen. Als met andere woorden een bepaalde problematiek zoals schizofrenie, mentaal gehandicapten ... of een bepaalde doelgroep jongeren, migranten ... in het vak Projecten aan bod komen moet het vak Psychologie daarop ingaan en het project vanuit het vak Psychologie ondersteunen.

De aanduidingen voor tijdbesteding, bijvoorbeeld eerste leerjaar, september, hebben enkel indicatieve waarde.

## **4 LEERDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN**

### **4.1 Thema I: Psychologie in onze samenleving**

Psychologie is een begrip dat vaak gebruikt wordt in onze samenleving. Geen tijdschrift, televisieprogramma of begrippen uit de psychologie komen er aan bod. De leerlingen moeten leren onderscheid maken tussen populaire beweringen en zinvolle denkkaders, begrippen die menselijk gedrag begrijpbaar en dus ook veranderbaar maken.

## Eerste leerjaar - september

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Psychologie omschrijven als een studie van menselijk gedrag en de oorzaken van dat gedrag.

Voorbeelden geven van menselijke gedragingen.

Aantonen dat het bestuderen van menselijk gedrag zinvol is in hun opleiding als onthaalbediende of vertegenwoordiger van hun organisatie.

Formuleren waarom systematische en objectieve methoden een garantie zijn voor zinvolle uitspraken over menselijk gedrag.

### LEERINHOUDEN

Omschrijving van het begrip psychologie

Voorbeelden van menselijke gedragingen: taal, handelingen, emoties, motivatie, relaties, denken ...

Voorbeelden van situaties waarin 'psychologie' een hulp kan zijn:

- emoties inschatten aan het onthaal
- gepast reageren op onzekere mensen
- mensen beïnvloeden aan de hand van gesprekken, folders ...

Wetenschappelijke methoden om menselijk gedrag te bestuderen

### PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Het is zinvol te vertrekken vanuit de ervaringswereld van leerlingen, de tijdschriften die voor hen bestemd zijn, fragmenten uit de beeldcultuur ... Het is belangrijk dat het onderscheid tussen die 'beweringen' en de wetenschappelijke psychologie duidelijk wordt aangegeven.

## 4.2 Thema II: Gedragingen van de mens observeren

Om de mens te bestuderen beginnen we met enkel zijn gedrag te bekijken. We kiezen een aantal fundamentele gedragingen waarvan de studie een hulp is om als onthaalbediende op een vlotte manier met anderen te kunnen omgaan. De bedoeling is dat leerlingen via deze invalshoek zicht krijgen op de mens, zichzelf en de anderen waarmee ze omgaan. Zo krijgen ze een gefundeerd oordeel over (gedragingen van) mensen. Dit vermijdt vooroordelen ten opzichte van zichzelf en anderen.

## Oktober

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Aantonen dat de menselijke waarneming subjectief is. Het belang van de waarneming voor het dagelijks functioneren aantonen.

De invloed van waarnemen op relaties kunnen aantonen.

Aantonen hoe de maatschappij (en de organisaties) gebruikmaken van 'waarnemingspsychologie'.

### LEERINHOUDEN

Waarnemen als subjectief gebeuren: we nemen niet waar wat er is maar wat we denken te zullen waarnemen (oorzaken – voorbeelden)

Fouten in de waarneming (oorzaken – voorbeelden)

Gevolgen voor menselijke relaties: oordelen over mensen, communicatiestoornissen, stereotypen ...

Hoe gebruiken organisaties de gegevens over waarneming in opbouw van ruimten, inrichten van omgevingen, hoe maken ze gebruik van kleuren, ontwerpen van een logo ...

Hoe probeert de reclame onze waarneming te beïnvloeden?

## November - december

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Aantonen dat leren het verwerven van vaardigheden en gedrag is.

Voorbeelden geven van gedragingen die veranderd zijn in de loop van de leerling zijn leven.

Veranderingsdoelen opstellen van gedragingen die zinvol zijn in hun opleiding en later werkterrein.

De processen via welk gedrag wordt aangeleerd kunnen onderscheiden.

Voorbeelden geven van opinies, houdingen die de maatschappij ons aanleert via de media, reclame ...

## Januari

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Geheugen definiëren als een opslagplaats van gegevens.

De verschillende fasen in de geheugenwerking onderscheiden.

Aantonen dat we ons verleden mooier voorstellen dan het is door zaken te vergeten en andere gebeurtenissen anders in te kleuren.

Aantonen dat de ontwerpers van gedrukte media bij de opbouw van zowel de inhoud als de vorm van deze media rekening hielden met de werking van ons geheugen.

Aantonen dat professioneel telefoneren, het inrichten van prikborden, de beperkte informatie in folders ... rekening houden met de beperkingen van ons kort- en langetermijngeheugen.

### LEERINHOUDEN

Leren als psychologisch proces

De mens als een lerend wezen:

- gedragingen kunnen aangeleerd en dus ook veranderd worden
- gedragingen die kunnen veranderen: sociale vaardigheden, attitudes ...

Veranderingsdoelen met betrekking tot attitudes en sociale vaardigheden

Processen bij het aanleren van gedrag:

- beloning
- imitatie
- associatie

Voorbeelden van deze leerprocessen (uit de eigen leefwereld)

Hoe proberen organisaties ons houdingen, opinies, gedragingen aan te leren?

### LEERINHOUDEN

Begripsomschrijving

Werking van ons geheugen

Waarnemingsgeheugen (korte termijn, lange termijn)

Verklaringen voor vergeten en vergissen

Invloed van vergeten en vergissen op onze visie op onszelf, ons verleden, onze relaties met anderen (via voorbeelden)

Toepassingen in reclame en bedrijfscommunicatie:

- frequent herhalen van boodschappen
- beperken van de hoeveelheid informatie (zie kortetermijngeheugen)

Verband tussen professionele telefonietechnieken en werking kortetermijngeheugen

Verband tussen regels opbouw informatieborden en visueel en kortetermijngeheugen

Andere voorbeelden uit de bedrijfscommunicatie

## Februari

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Denken omschrijven als probleemoplossend gedrag.

Oplossingen voor sociale en organisatorische problemen bedenken.

### LEERINHOUDEN

Begripsomschrijving  
Systematisch, creatief denken

Sociale problemen: conflicten, samenwerken, meningen formuleren ...  
Organisatorische problemen: veiligheid, informatie opvragen ...

## Februari - maart

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Emoties kunnen omschrijven als een opgewonden toestand verbonden met gedachten en gedragingen.

Vershillende emoties bij zichzelf en anderen kunnen onderscheiden.

Gradaties in emoties inschatten.

Emoties uiten en beheersen zowel in formele als eerder informele omgevingen.

Gepast reageren op emoties van anderen in onthaalopdrachten.

Voorbeelden geven van emotionele beïnvloeding in de maatschappij (gaat het hier niet eerder om de beïnvloeding van emoties?).

### LEERINHOUDEN

Begripsomschrijving

Vershillende soorten emoties

Gradaties in emoties

Beheersen en hanteren van emoties

Omgaan met concrete situaties waarin emoties zich voordoen in school, onthaalopdrachten ...

Beïnvloeding van emoties door organisaties, de maatschappij

## April - mei

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Een taak als bewust doel, individueel of in groep, nastreven.

Zowel eigen behoeften als die van anderen herkennen.

Inspelen op behoeften van anderen.

Voorbeelden geven van maatschappelijke sectoren die ontstaan zijn vanuit de verschillende behoeften van mensen.

Ons eigen gedrag verklaren aan de hand van de behoeftepiramide.

Vershillende verklaringen geven van een aantal gedragingen.

### LEERINHOUDEN

Motivatie: bewuste doelstellingen nastreven

Omschrijving van het begrip behoeften

De invloed van behoeften op relaties

Hoe creëren of bevredigen reclame en marketing de behoeften van mensen?

Behoeftepiramide van Maslow

Keuze maken uit een andere motivatietheorie: satisfactie, taakgerichtheid ...

## Juni

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Formuleren hoe waarnemen, denken, geheugen, emoties, motivatie op elkaar inspelen en uiteindelijk ons gedrag meervoudig bepalen.

### LEERINHOUDEN

Wisselwerking tussen denken, geheugen, emoties, motivatie

### PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Ook voor de verschillende gedragingen vertrekken we vanuit de wereld van de leerling en de maatschappij waarin hij leeft. Zo kan je alle leerlingen dezelfde situatie laten observeren en nadien interpreteren, gegevens vergelijken, voorbeelden geven van optische illusies, bespreken van reclameaffiches, logo's, huisstijl ...

Een bezoek aan tentoonstellingen of specifieke musea die optische illusies blootleggen is zeker aangewezen.

Ook concrete probleemsituaties met vrienden, op school, thuis ... voorleggen aan elkaar en proberen op te lossen (compromissen zoeken, conflicten vermijden), situaties spelen, observeren en nabespreken.

De leraar dient iedere keer te evolueren naar het theoretisch denkkader dat de gegevens bestudeert. Hij maakt een keuze uit de gangbare theorieën die vooral dienen als referentiekader. De theorie is geen doel op zich en nooit het uitgangspunt. Zo kaderen we losstaande ervaringen, ideeën, indrukken zodat ze een plaats krijgen in het geheel van de psychologie.

#### 4.3 Thema III: De mens als persoon

Nu we het menselijk gedrag bestudeerden werken we vanuit een andere invalshoek. We kijken naar de persoon en introduceren het begrip persoonlijkheid. Daarmee willen we aantonen dat zelfreflectie de motor moet worden om het gedrag van leerlingen tot in de kern van wie ze zijn te beïnvloeden. We willen van hen 'andere' mensen maken. We doen dit met wie die ze intussen geworden zijn. We hebben doelbewust gewacht tot de leerlingen ons en elkaar wat beter kennen. Ook de wereld van de psychologie is ontdaan van zijn mythisch karakter. Dat zorgt voor een veilig gevoel.

Door het aanbrengen van voor hen nieuwe visies betrachten we een fundamentele wijziging in hun sociaal gedrag. De wijziging moet geïntegreerd worden in hun persoonlijkheid.

#### **Tweede leerjaar - september, oktober**

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Een reflectie maken op de eigen persoon.

De relativiteit van het begrip normaliteit verwoorden.

Weergeven hoe de persoonlijkheid zich ontwikkelt.

Openstaan voor verschillende soorten mensen.

### LEERINHOUDEN

Het unieke van elke persoon  
Persoonlijkheid als gedragsdeterminant

Normaal-abnormaal in onze maatschappij

Ontwikkeling van de persoonlijkheid

Invloed van positieve en negatieve ervaringen  
Belang van de verwerking van ervaringen

|  |   |
|--|---|
| Formuleren hoe de visie op wie we zijn ons gedrag bepaalt.<br>Voorbeelden geven hoe concrete manieren van over zichzelf denken hun gedrag bepaalt. | Groei in de humanistische psychologie   |
| Onbewuste invloeden herkennen in ons alledaags gedrag.   | Onbewuste invloeden op wie we zijn  |
| De complexiteit van de opbouw van de persoonlijkheid ervaren.  | De persoonlijkheid als een structuur bestaande uit verschillende delen  |
| Een onderscheid kunnen maken tussen impressieve en expressieve reclameboodschappen.  | Gebruik van psychoanalyse in reclame, verkoop, beïnvloeding consumentengedrag<br>Emotionele waarde van producten (impressief, expressief) |

#### PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Hier is het interessant te vertrekken van het zelfbeeld van de leerlingen. Hoe denken ze over zichzelf? Wie zouden ze willen zijn? Denken anderen daar ook zo over? Deze zelfreflectie moet worden gekoppeld aan het effect dat dit heeft op hun gedragingen. Daarna volgen de theoretische kaders die stap voor stap onthullen hoe in de psychologie de persoonlijkheid een centrale rol krijgt.

Vanuit de confrontatie met de theorie moet terug een reflectie komen over de complexiteit van het menselijk 'zijn'. Ook bij het analytisch denkkader kan men vertrekken vanuit dromen, fouthandelingen, reclameboodschappen ...

#### 4.4 Thema IV: De mens en zijn relaties

De essentie van de opleiding is de omgang met anderen. Daarom verdient dit deel een zeer ruime aandacht en gaan we zowel de impact ervan op gedragingen als op de persoon grondig bestuderen. De leerling moet ontdekken en uiteindelijk kunnen uitvoeren hoe hij via zijn gedrag de hefboom kan zijn in het gedrag van anderen. De grondige kennis van de mechanismen die ons sociaal gedrag bepalen moet een fundament worden voor zijn eigen sociaal gedrag zowel professioneel als in zijn persoonlijk leven. Het kan nooit de bedoeling zijn dat gedragsveranderingen enkel professioneel oppervlakkig uitgevoerd worden. De leerling dient 'sociaal' te zijn. Het moet een fundamentele attitude, een tweede natuur worden.

#### November - december

##### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Kunnen achterhalen welke invloeden anderen op je hebben.

Voorbeelden kunnen geven van kopieergedrag.  
Verklaringen geven voor het kopieergedrag.  
Kunnen aantonen wanneer kopiëren van gedrag niet aangewezen is.

Het effect aantonen van de feedback van anderen op ons gedrag en persoonlijkheid.

##### LEERINHOUDEN

Invloeden van anderen op de persoon (zijn gedrag) op ieder moment  
(reëel – door perceptie)  
Voortdurende wisselwerking van gedragingen, houdingen ... tussen personen

Situaties van kopieergedrag (houding, emoties).  
Verklaringen

Invloed van feedback op gedrag en persoonlijkheid aan de hand van communicatieschema

Het eigen gedrag als motor hanteren om kopieergedrag te vermijden:

- in onthaalsituaties;
- andere professionele situaties.

De relatie tussen werk en persoonlijkheid met voorbeelden verduidelijken.

Onthaalsituaties waar emoties en gedrag van anderen professioneel gedrag niet mogen bepalen

Invloed van professionele situaties (stage, toekomstig werkomgevingen ...) op gedrag en persoonlijkheidsvorming

## Januari

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Territoria kunnen herkennen en benoemen.

Rekening houden met territoria van anderen.

Als onthaalbediende aanvoelen dat gegevens over het bedrijf en de mensen die er werken niet tot het publiek domein behoren.

Aanvoelen dat het schenden van privacy overtreden is van territoriumregels.

Lichaamstaal en afstandsgedrag aanpassen aan werksituaties.

### LEERINHOUDEN

Domeinen waarop mensen actief zijn  
Maatschappelijke waardering koppelen aan deze activiteiten

Waardering is observeerbaar  
Situaties waarbij mensen op het terrein van anderen komen

Symbolen om status te beklemtonen  
Privé-domein  
Afstand (letterlijk en figuurlijk) ten opzichte van anderen

## Februari - maart

### LEERPLANDOELSTELLINGEN

Groepsmechanismen herkennen.

Voorbeelden kunnen geven van hoe de verschillende groepen waarin leerlingen komen hun gedrag bepalen.

Inzicht hebben in groepsstructuren, groepsnormen, beïnvloeding, groepsdruk en andere groepsprocessen.

In een groep kunnen functioneren.  
Kunnen samenwerken.

Aanvoelen in welke mate bedrijfscultuur, groepsprocessen in werksituaties verwachtingen creëren.

### LEERINHOUDEN

Verschillen tussen groepscontacten en individuele contacten

Referentiegroepen  
Invloed op persoonlijk gedrag tot persoonlijkheid

Groepsstructuren  
Beïnvloedingsprocessen ten opzichte van de groepsleden  
Groepsprocessen in een klas, jeugdgroep, jongerencultuur ...  
Evolutie van groepen

Niet gekozen groepen: team  
Verwachting ten opzichte van de leden  
Groepsdruk

Invloed van bedrijfscultuur op teamgeest

Het vertrekpunt van de relatie met anderen moet ook hier gezocht worden in de leefwereld van de jongere. Dit kan zijn directe sociale omgeving zijn maar het moet ook evolueren naar welke invloed anderen hebben in professionele situaties (stage, toekomstige werkomgevingen ...).

#### 4.5 Thema V: De wereld waarin ik zal werken

Na de studies en ook reeds tijdens de stages wordt de leerling geconfronteerd met werken. De werkplaats wordt het terrein waarop ze alle dagen hun psychologische inzichten en vaardigheden gebaseerd op psychologische principes moeten toepassen. Het eigene van de relaties en het belang van arbeid voor elk individu willen we in dit thema onderstrepen.

#### April - mei

| LEERPLANDOELSTELLINGEN   | LEERINHOUDEN  |
|--|---|
| De maatschappelijke betekenis van arbeid kunnen verwoorden.<br>De individuele betekenis en zingeving van arbeid kunnen verwoorden. | Psychische betekenis van arbeid/werkloosheid:<br>- op de persoon<br>- maatschappelijk<br>Wisselwerking tussen maatschappelijke waardering en individuele beleving |
| Kunnen omgaan met de selectiemethodes in het zoeken naar een geschikte stageplaats/arbeidsplaats.                                  | Selecteren van werknemers<br>Mogelijkheden tot voorbereiden voor deze selectie<br>Motivatie bij jobkeuze  |
| Vaststellen hoe op werkplaatsen (stage, vakantiejobs ...) werknemers gemotiveerd, behandeld worden.                                | Visie van bedrijven op motiveren van werknemers<br>Plaats van: spanningen, stress, burn-out in het bedrijfsleven  |

Dit deel moet uitgaan van werksituaties, stagekenmerken ... De media kunnen een startpunt zijn. Hoe adverteren bedrijven in kranten, tijdschriften? Welke werkprofielen stellen ze op? Ook bezoeken aan interimkantoren en selectiebureaus kunnen een startpunt zijn.

#### 4.6 Synthese

Na twee jaar Toegepaste psychologie hernemen we de belangrijkste thema's vanuit de theoretische kaders. Zo wordt de structuur, waaraan nieuwe ervaringen moeten getoetst worden, steviger.

#### Mei - juni

| LEERPLANDOELSTELLINGEN  | LEERINHOUDEN   |
|---|--|
| De verschillende psychologische denkkaders plaatsen ten opzichte van elkaar.<br>Hun pragmatische waarde kunnen koppelen aan diverse psychologische problemen. | Visie op gedrag, normaliteit, persoonlijkheid en toepassingsgebieden van de verschillende denkkaders:<br>- psychoanalyse<br>- leertheorie<br>- interactionele theorieën<br>- humanistische psychologie |

## 5 EVALUATIE

Toegepaste psychologie is een belangrijk vak binnen 'Onthaal en public relations' derde graad TSO. Anders dan bij de overige ondersteunende vakken, kiezen we er hier niet voor het te integreren met Projecten. Al is vooral de toepassing van de geleerde principes van belang binnen Projecten en Stages, toch gaat het hier om het 'vastzetten' van een theoretisch kader. Vandaar dat dit min of meer theoretische vak ook op min of meer 'theoretische' wijze kan worden geëvalueerd. Nochtans moet steeds gezocht worden naar het operationele werkwoord in de formulering van de te evalueren doelstelling: *verwoorden, omschrijven, aantonen*, maar ook *koppelen aan, kunnen omgaan met* enzovoort.

## 6 BIBLIOGRAFIE

Tijdschrift voor psychologie ...

- **HOLZHAUER, F.F.O., VAN MINDEN, J.J.R.**, Handwoordenboek der psychologie, Van Loghum Slaterus, Deventer, 1977.
- **HOLZHAUER, F.F.O., VAN MINDEN, J.J.R.**, Psychologie: theorie en praktijk, vierde herziende druk, Stenfert Kroesse, Leiden, 1996.
- Psychologie en maatschappij, De Tijdstroom, Utrecht.
- Psychologie, Swets en Zeitlinger, Lisse.
- **REBER**, Woordenboek van de psychologie: termen, theorieën en verschijnselen, zevende druk, Bakker, A'dam, 2000.
- **VERHAEGHE, P.**, Liefde in tijden van eenzaamheid, Acco, Leuven, 1998.