



Secundair volwassenenonderwijs

STUDIEGEBIED

HANDEL

**Opleiding
Meertalig Polyvalent Bediende
BO HA 002**



Inhoud

1	Opleiding	5
1.1	Relatie opleiding – referentiekader	5
1.2	Inhoud.....	7
1.3	Certificering	7
1.4	Niveau	7
1.5	Duur.....	7
1.6	Plaats van de opleiding in het studiegebied.....	7
1.7	Modules	8
1.8	Leertraject.....	10
1.9	Sleutelvaardigheden	11
2	Basiscompetenties	12
2.1	Omgang en communicatie	12
2.2	ICT.....	13
2.3	Secretariaatsmanagement.....	15
2.4	Boekhouding.....	16
2.5	Juridische aspecten	16
3	Modules van de opleiding	18
3.1	Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003).....	18
3.1.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	18
	Spreekvaardigheid	18
	Luistervaardigheid	18
	Leesvaardigheid	18
	Schrijfvaardigheid	18
3.1.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	18
3.1.3	<i>Studieduur</i>	19
3.1.4	<i>Basiscompetenties</i>	19
3.2	Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004).....	19
3.2.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	19
3.2.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	20
3.2.3	<i>Studieduur</i>	20
3.2.4	<i>Basiscompetenties</i>	20
3.3	Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3 (M HA 005)	20
3.3.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	20
3.3.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	21
3.3.3	<i>Studieduur</i>	21
3.3.4	<i>Basiscompetenties</i>	21
3.4	Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006) 22	
3.4.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	22
	Spreekvaardigheid	22
	Luistervaardigheid	22
	Leesvaardigheid	22
	Schrijfvaardigheid	22
3.4.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	23
3.4.3	<i>Studieduur</i>	23
3.4.4	<i>Basiscompetenties</i>	23



3.5	Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007)	23
3.5.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	23
3.5.2	<i>Instapvereisten voor de module'</i>	24
3.5.3	<i>Studieduur</i>	24
3.5.4	<i>Basiscompetenties</i>	24
3.6	Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3 (M HA 008)..	24
3.6.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	24
3.6.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	25
3.6.3	<i>Studieduur</i>	25
3.6.4	<i>Basiscompetenties</i>	25
3.7	Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1 (M HA C009) ..	26
3.7.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	26
	Spreekvaardigheid	26
	Luistervaardigheid	26
	Leesvaardigheid	26
	Schrijfvaardigheid	26
3.7.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	27
3.7.3	<i>Studieduur</i>	27
3.7.4	<i>Basiscompetenties</i>	27
3.8	Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2 (M HA 010)	27
3.8.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	27
3.8.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	28
3.8.3	<i>Studieduur</i>	28
3.8.4	<i>Basiscompetenties</i>	28
3.9	Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011).....	28
3.9.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	28
3.9.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	29
3.9.3	<i>Studieduur</i>	29
3.9.4	<i>Basiscompetenties</i>	29
3.10	Module Klaviervaardigheden (M HA G026)	29
3.10.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	29
3.10.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	29
3.10.3	<i>Studieduur</i>	29
3.10.4	<i>Basiscompetenties</i>	29
3.11	Module Tekstverwerking 1 (M IC C822)	29
3.11.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	29
3.11.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	30
3.11.3	<i>Studieduur</i>	30
3.11.4	<i>Basiscompetenties</i>	30
3.12	Module Tekstverwerking 2 (M IC C823)	30
3.12.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	30
3.12.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	31
3.12.3	<i>Studieduur</i>	31
3.12.4	<i>Basiscompetenties</i>	31
3.13	Module Rekenblad 1 (M IC C827)	31
3.13.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	31
3.13.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	31



3.13.3	<i>Studieduur</i>	31
3.13.4	<i>Basiscompetenties</i>	31
3.14	Module Kantoorsoftware integratie (M HA G017)	32
3.14.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	32
3.14.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	32
3.14.3	<i>Studieduur</i>	32
3.14.4	<i>Basiscompetenties</i>	33
3.15	Module Secretariële vaardigheden (M HA C018)	33
3.15.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	33
3.15.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	33
3.15.3	<i>Studieduur</i>	33
3.15.4	<i>Basiscompetenties</i>	33
3.16	Module Boekhoudkundige vaardigheden (M HA G022).....	34
3.16.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	34
3.16.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	34
3.16.3	<i>Studieduur</i>	34
3.16.4	<i>Basiscompetenties</i>	34
3.17	Module Secretariaatsmanagement (M HA 019).....	34
3.17.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	34
3.17.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	34
3.17.3	<i>Studieduur</i>	34
3.17.4	<i>Basiscompetenties</i>	34
3.18	Module Sociale wetgeving (M HA 020).....	35
3.18.1	<i>Situering van de module in de opleiding</i>	35
3.18.2	<i>Instapvereisten voor de module</i>	35
3.18.3	<i>Studieduur</i>	35
3.18.4	<i>Basiscompetenties</i>	35



1 Opleiding

1.1 Relatie opleiding – referentiekader

De beroepsopleiding **Meertalig polyvalent bediende** hoort thuis in het studiegebied HANDEL. De opleiding is doorstroomgericht. Afgestudeerden kunnen vervolgonderwijs aan of kunnen instappen op de arbeidsmarkt.

De volgende referentiekaders werden als bronmateriaal gebruikt:

- het SERV-beroepsprofiel Polyvalent bediende (D/2003/4665/31)
- Het opstellen van een beroepsprofiel. Het proces van A tot Z. Leuven: HIVA Malfait, D. en Sels L.
- het Common European Framework of Reference for Languages, Learning; Teaching, Assessment.

Het betreft een transversaal of sectoroverschrijdend beroep, dat wil zeggen dat het niet gebonden is aan een specifieke sector maar dat het in alle sectoren kan voorkomen. Het beroep kan dus niet getypeerd worden aan de hand van een specifieke sector of subsector.

De meertalig polyvalent bediende komt voor in bedrijven van elke grootteorde, dus niet alleen in KMO's, maar ook in grotere bedrijven. Daarbij zal de polyvalentie toenemen naarmate het aantal werknemers daalt. Als het gaat om een grote of middelgrote onderneming die verschillende afdelingen telt vinden we de polyvalent bediende ondermeer terug in de administratieve afdeling, in de boekhoudkundige afdeling of in de afdeling personeelszaken.

Naast de kerntaak die door deze afdeling behartigd wordt kan de meertalig polyvalent bediende nog andere administratieve taken uitvoeren. In kleine ondernemingen waar men geen of slechts een paar afdelingen onderscheidt zal de meertalig polyvalent bediende niet specifiek kunnen toegewezen worden aan een afdeling en zal deze in het werk alle taken combineren die anders verdeeld zijn over meerdere afdelingen.

Het is geen sinecure om aan te geven wat nu precies kan worden verstaan onder het beroep van meertalig polyvalent bediende en wat niet. Er bestaan namelijk heel wat aanverwante beroepen die gelijkaardige activiteiten uitvoeren. Anderzijds zal men binnen de beroepsgroep van polyvalent bediende zelf ook heel wat verschillen kunnen aantreffen qua specifieke taken die aan deze persoon worden toevertrouwd; de secretaresse, de telefonist-receptionist, de directiesecretaresse, de commercieel bediende, boekhoudkundig bediende...

De secretaresse: een belangrijk verschil bestaat erin dat een secretaresse soms een meer ondersteunend takenpakket heeft en duidelijk terug te vinden is binnen een afdeling secretariaat waar men alleen of met een aantal medewerkers instaat voor postverdeling, correspondentie, tekstverwerking... Dit beroep zal meestal ook in grotere ondernemingen voorkomen.



Bij de telefonist-receptionist ligt het accent meer op het onthaal van bezoekers en/of klanten en de correcte bediening van de telefoon.

De directiesecretaresse: dit beroep komt eerder voor in grote bedrijven, het betreft dan de rechterhand van de zaakvoerder of de directie. Deze persoon zal niet ingeschakeld worden voor onder meer boekhoudkundige taken. Het gaat om iemand die in grote mate zelfstandig werkt op een hoog niveau.

De commercieel bediende is eveneens een polyvalent inzetbare bediende. Hier gaat het echter specifiek om een bediende die naast de administratieve taken vooral ingeschakeld wordt in de commerciële, verkoopsondersteunende en logistieke taken.

De boekhoudkundig bediende zal in eerste instantie ingeschakeld worden in de ondersteuning van de boekhouding. Hier is het onderscheid met de meertalig polyvalent bediende erg vaag omdat deze laatste vaak ook ingeschakeld wordt in de boekhouding. De meertalig polyvalent bediende kan echter ook nog andere taakgebieden op zich nemen.

Strikte grenzen zijn hier moeilijk te trekken. De administratieve werkzaamheden van de meertalig polyvalent bediende kunnen afhankelijk van de sector, de bedrijfsgrootte en de arbeidsorganisatie enorm variëren.

Het taakgebied van de meertalig polyvalent bediende wordt in de ruime zin opgevat. De nadruk ligt dus op de polyvalentie. Niet alle polyvalent bedienden zullen alle competenties nodig hebben die in hier aan bod komen. Maar het ligt in de bedoeling een grootste gemene deler voor te stellen waarin er abstractie gemaakt wordt van bedrijfsspecifieke aspecten.

De volgende activiteiten kunnen deel uitmaken van het takenpakket van een meertalig polyvalent bediende:

- het aannemen van binnenkomende telefoons: beantwoorden, informatie geven, doorverbinden...
- het organiseren en beheren van de administratie van het bedrijf of van de afdeling: postverdeling, klassement, briefwisseling, verzendingen...
- het verlenen van administratieve ondersteuning aan anderen : opstellen of opmaken van teksten tabellen, grafieken, input van gegevens in databanken...
- het ondersteunen van verkoop en boekhouding: bestellingen plaatsen, orders verwerken, facturen en creditnota's maken, controle en input van facturen in het boekhoudkundig systeem, verrichten van betalingen, voorbereidingen van btw-opvragingen
- taken m.b.t. personeelsadministratie: beheren van personeelsdossiers, voorbereiding van de loonberekening...
- logistieke taken: planning van vergaderingen, organiseren van evenementen...
- In bepaalde gevallen zal de polyvalent bediende alleen verantwoordelijk zijn voor de hele administratie van de organisatie. Deze persoon moet dus in staat zijn de taken zelfstandig uit te voeren.



1.2 Inhoud

De basiscompetenties zijn hierbij ingedeeld in vier clusters.

Omgang en communicatie in een zakelijke context omvat elementen van onthaal, interne en externe bedrijfscommunicatie en combineert sociale, communicatieve en administratieve vaardigheden met inzicht in bedrijfsstructuren.

De tweede cluster, ICT, legt sterk de nadruk op ICT-vaardigheden in een zakelijke context en op vaardigheden die verband houden met het archiveren van documenten.

In de cluster Secretariaatsmanagement zijn vaardigheden opgenomen die typisch zijn voor de logistieke functie van het beroep van secretaris/secretaresse en voor de administratieve ondersteuning van aankoop- en verkoopactiviteiten.

Rechten en plichten is een aparte cluster die belangrijke aspecten van fiscale en sociale wetgeving en burgerlijk recht bevat. Deze basiscompetenties beogen dat de cursisten een aantal functies en activiteiten juridisch kunnen plaatsen in de onderneming en de maatschappij. Deze competenties beogen ook de doorstroom.

Na de opleiding kan de cursist:

- in het Nederlands en in drie moderne vreemde talen in een zakelijke context omgaan, communiceren en een correspondentie verzorgen.
- vlot en geïntegreerd met ICT binnen bedrijfsgerichte toepassingen werken.
- administratieve ondersteuning van aankoop en verkoop bieden.
- administratieve en logistieke secretariële taken uitvoeren.
- de basisprincipes van de sociale wetgeving toelichten en toepassen.
- zijn eigen werkzaamheden organiseren.

1.3 Certificering

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat.

Deze opleiding leidt tot het certificaat MEERTALIG POLYVALENT BEDIENDE. Het certificaat leidt in combinatie met het certificaat AANVULLENDE ALGEMENE VORMING tot het diploma secundair onderwijs

1.4 Niveau

De opleiding situeert zich op het niveau secundair volwassenenonderwijs.

1.5 Duur

De opleiding **Meertalig polyvalent bediende** omvat in totaal 1120 lestijden.

1.6 Plaats van de opleiding in het studiegebied

Nr	Opleidingen	Code	Lestijden	Referentiekader
.				



1	Bedrijfsbeheer	BO HA 001	160	Het Koninklijk Besluit van 7 juni 2007 tot wijziging van het Koninklijk besluit van 21 oktober 1998 tot uitvoering van Hoofdstuk I van Titel II van de programmawet van 10 februari 1998 tot bevordering van het zelfstandig ondernemerschap
2	Meertalig polyvalent bediende	BO HA 002	1120	SERV BP Polyvalent bediende (D/2003/4665/31) Malfait en Sels, Het opstellen van een beroepsprofiel. Het proces van A tot Z. Leuven HIVA Common European Framework of Reference for Languages, Learning; Teaching, Assessment
3	Secretariaatsmedewerker	BO HA 003	920	HIVA-studie – Validering CEVORA - 2010
4	Telefonist-receptionist	BO HA 004	400	SERV BP Receptionist-telefonist (D/2000/4665/28)
5	Medisch administratief bediende	BO HA 005	660	BCP Ecabo (NL) "Medisch secretaresse" van 23 december 2003 Validering WMS – 2010
6	Boekhoudkundig bediende	BO HA 006	920	SERV BP Boekhoudkundig bediende (D/1997/4665/52)
7	Transport- en logistiek medewerker	BO HA 007	940	Samenwerking met LOGOS

1.7 Modules

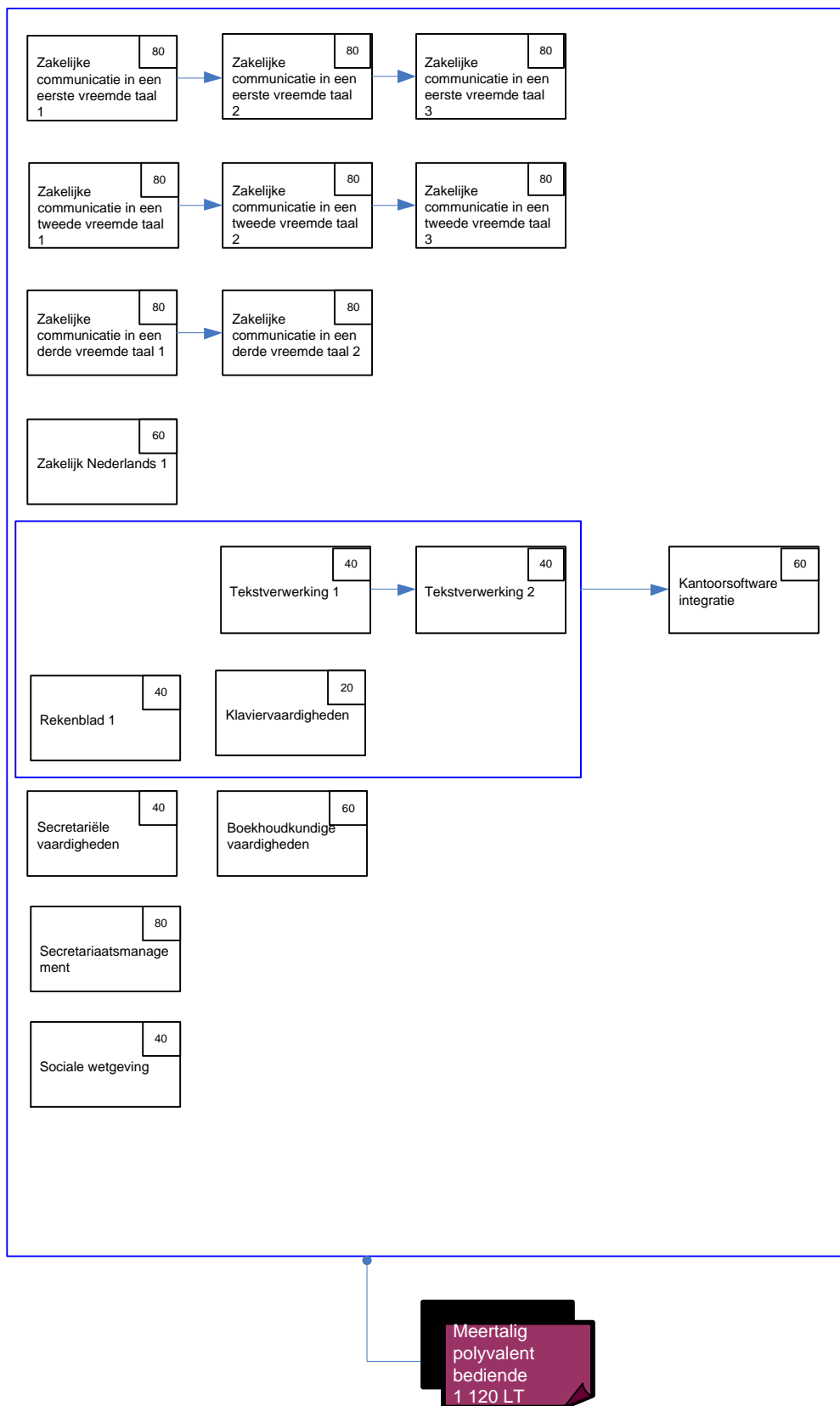
Naam	Code	Lestijden
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	M HA C003	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	M HA C004	80
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3	M HA 005	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	M HA C006	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	M HA C007	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3	M HA 008	80
Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal	M HA C009	80



taal 1		
Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2	M HA 010	80
Zakelijk Nederlands 1	M HA C011	60
Klaviersvaardigheden	M HA G026	20
Tekstverwerking 1	M IC C822	40
Tekstverwerking 2	M IC C823	40
Rekenblad 1	M IC C827	40
Kantoorsoftware integratie	M HA G017	60
Secretariële vaardigheden	M HA C018	40
Boekhoudkundige vaardigheden	M HA G022	60
Secretariaatsmanagement	M HA 019	80
Sociale wetgeving	M HA 020	40



1.8 Leertraject





1.9 Sleutelvaardigheden

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Dienstverlenende vaardigheid	In staat zijn om op vraag en proactief diensten of zorg te verlenen.	SV08
Een werkplan kunnen maken	In staat zijn om op systematische wijze te beslissen welke stappen men bij de uitvoering van een taak zal zetten.	SV 10
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Kwaliteitsbewustzijn	In staat zijn om in te schatten aan welke vereisten een product of dienst moet voldoen en in staat zijn om aan die vereisten tegemoet te komen.	SV17
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
Problemen onderkennen en oplossen	Zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is en er een oplossing voor aanreiken.	SV23
Verantwoordelijkheidszin	Aandacht hebben voor de consequenties van een taak en beslissingen nemen op basis van mogelijke consequenties ervan.	SV 31
Zelfstandigheid	In staat zijn om zelfstandig zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een taak te werken.	SV32
Zin voor initiatief	In staat zijn om problemen en taken aan te pakken zonder dat het gevraagd wordt of de omstandigheden ertoe dwingen.	SV34



2 Basiscompetenties

2.1 Omgang en communicatie

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 002 BC 001	vlot communiceren in een eerste vreemde taal (Frans/Engels), zowel receptief als productief, op het niveau B1-Threshold, in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.
HA 002 BC 002	vlot communiceren in een tweede vreemde taal (Frans/Engels), zowel receptief als productief, op het niveau B1-Threshold, in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.
HA 002 BC 003	communiceren in een derde vreemde taal, zowel receptief als productief, op het niveau A1-Breakthrough, in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.
HA 002 BC 004	aangekondigde en niet-aangekondigde bezoekers volgens de geldende regels van de etiquette en volgens de huisstijl welkom heten, aankondigen en doorverwijzen.
HA 002 BC 005	een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.
HA 002 BC 006	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
HA 002 BC 007	face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.
HA 002 BC 008	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
HA 002 BC 009	face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.
HA 002 BC 010	een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.
HA 002 BC 011	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
HA 002 BC 012	face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.
HA 002 BC 013	een standaardcorrespondentie in een derde moderne vreemde taal verzorgen.
HA 002 BC 014	een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.
HA 002 BC 015	in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.
HA 002 BC 016	face-to-face in het Nederlands communiceren.
HA 002 BC 017	actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.
HA 002 BC 018	efficiënt telefonische gesprekken voeren met het oog op het verstrekken en inwinnen van informatie en het maken van afspraken.
HA 002 BC	de telefoon aannemen, doorverbinden en gesprekken volgens proce-



019	dure afhandelen.
HA 002 BC 020	brieven, berichten en documenten opstellen, opmaken en corrigeren volgens geldende normen.
HA 002 BC 021	de kern van telefonische berichten volgens de huisstijl noteren en deze aan de betrokken persoon doorgeven.
HA 002 BC 022	de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen.
HA 002 BC 023	een huisstijl en bestaande sjablonen in de correspondentiepraktijk toepassen.

2.2 ICT

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 002 BC 024	de procedures toepassen om bezoekers te registreren en door te verwijzen op basis van het bedrijfsorganogram.
HA 002 BC 025	inkomende elektronische berichten ontvangen, filteren, beantwoorden of doorsturen volgens procedures en verwijderen.
HA 002 BC 026	elektronische berichten opstellen, versturen en afhandelen volgens procedures.
HA 002 BC 027	elektronische adressenboeken aanmaken.
HA 002 BC 028	op een geïntegreerde manier actuele, courante kantoorsoftware efficiënt gebruiken.
HA 002 BC 029	vlot typen met aangepaste vingerzetting en rekening houdend met ergonomische aspecten.
HA 002 BC 030	doel en nut van tekstverwerking uitleggen.
HA 002 BC 031	invoerapparatuur in functie van het tekstverwerkingspakket gebruiken.
HA 002 BC 032	een document aanmaken.
HA 002 BC 033	een document corrigeren.
HA 002 BC 034	een tekstdeel verplaatsen, wissen, kopiëren en invoegen.
HA 002 BC 035	met meerdere documenten tegelijk werken.
HA 002 BC 036	tekens, woorden, alinea's, pagina's en documenten opmaken.
HA 002 BC 037	een eenvoudige tabel aanmaken.
HA 002 BC 038	teksten en tekstdelen afdrukken.
HA 002 BC 039	tekstdelen, teksten en bestanden in verschillende formaten opslaan en opvragen.
HA 002 BC	de helpfunctie hanteren.



040	
HA 002 BC 041	de weergave en de grootte van een pagina op het beeldscherm instellen.
HA 002 BC 042	de configuratie instellen.
HA 002 BC 043	figuren invoegen, bewerken, tekenen en verwijderen.
HA 002 BC 044	diverse automatische verwijzingen in een document maken.
HA 002 BC 045	tekstopmaak automatiseren.
HA 002 BC 046	een tabel opmaken en bewerken.
HA 002 BC 047	een standaarddocument en een gegevensbestand samenvoegen.
HA 002 BC 048	documentsjablonen ontwerpen.
HA 002 BC 049	doel en nut van een rekenblad uitleggen.
HA 002 BC 050	invoerapparatuur in functie van het rekenbladpakket gebruiken.
HA 002 BC 051	een werkblad definiëren en opmaken.
HA 002 BC 052	gegevens invoeren, wijzigen en verwijderen.
HA 002 BC 053	bereiken instellen en gebruiken.
HA 002 BC 054	de lay-out van een werkblad wijzigen.
HA 002 BC 055	een werkblad afdrukken.
HA 002 BC 056	standaardgrafieken aanmaken.
HA 002 BC 057	basisformules maken en ingebouwde basisfuncties gebruiken.
HA 002 BC 058	bestanden op verschillende manieren en in verschillende formaten opslaan en opvragen.
HA 002 BC 059	de helpfunctie hanteren.
HA 002 BC 060	de weergave en de grootte van een rekenblad op het beeldscherm instellen.
HA 002 BC 061	menu's en werkbalken aanpassen en sneltoetsen ontwerpen



2.3 Secretariaatsmanagement

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 002 BC 062	zelfstandig afspraken maken en registreren.
HA 002 BC 063	informatie opzoeken, ontvangen, selecteren, samenstellen, bundelen en doorgeven.
HA 002 BC 064	voorraadgegevens van het kantoomateriaal raadplegen en interpreteren en ontbrekend materiaal bestellen.
HA 002 BC 065	de voorraad EHBO-materiaal inventariseren en ontbrekend materiaal bestellen.
HA 002 BC 066	taken plannen binnen beschikbare tijdslimieten en volgens afspraken gemaakt binnen de groep.
HA 002 BC 067	een probleem vaststellen, beknopt formuleren en oorzaken ervan begrijpen.
HA 002 BC 068	actief participeren aan werkoverleg en in samenwerking met collega's afspraken maken en opvolgen.
HA 002 BC 069	een organogram van de eigen organisatie uittekenen.
HA 002 BC 070	binnen een welomgeschreven opdracht eigen taken plannen.
HA 002 BC 071	binnen een welomgeschreven opdracht prioriteiten stellen.
HA 002 BC 072	afval en restproducten sorteren en opslaan.
HA 002 BC 073	een werkomgeving ordelijk houden.
HA 002 BC 074	ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.
HA 002 BC 075	het eigen werk evalueren.
HA 002 BC 076	een bezoeker onthalen.
HA 002 BC 077	post behandelen.
HA 002 BC 078	met analoge klassemmenten werken.
HA 002 BC 079	met digitale klassemmenten werken.
HA 002 BC 080	een archief verzorgen.
HA 002 BC 081	op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.
HA 002 BC 082	een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.
HA 002 BC	actuele bureautica-apparatuur bedienen.



083	
HA 002 BC 084	een klein onderhoud van bureautica uitvoeren.
HA 002 BC 085	een agenda bijhouden.
HA 002 BC 086	een agenda raadplegen.

2.4 Boekhouding

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 002 BC 087	prijsaanvragen, offertes, contracten, facturen en creditnota's volgens concept en op aanwijzing opmaken.
HA 002 BC 088	facturen, creditnota's en financiële documenten controleren en boekhoudkundig verwerken.
HA 002 BC 089	correct en accuraat omgaan met actuele betaalmiddelen met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften.

2.5 Juridische aspecten

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 002 BC 090	de sociale overlegstructuren schematisch voorstellen.
HA 002 BC 091	het begrip collectieve arbeidsovereenkomst verklaren en toelichten.
HA 002 BC 092	het begrip arbeidsovereenkomst verklaren.
HA 002 BC 093	de soorten arbeidsovereenkomsten opsommen.
HA 002 BC 094	de arbeidsovereenkomst voor werklieden en bedienden analyseren wat betreft specificiteit, wettelijke verplichtingen bij het afsluiten, proefbeding, schorsing en einde.
HA 002 BC 095	de wet op de bescherming van het loon toelichten.
HA 002 BC 096	de wet op de arbeidsduur toelichten en de jaarlijkse vakantie berekenen.
HA 002 BC 097	het nut van het arbeidsreglement aantonen.
HA 002 BC 098	de werking van de Arbeidsrechtbanken verklaren.
HA 002 BC 099	personeelsdossiers beheren.
HA 002 BC 100	de verschillende sectoren van de RSZ opsommen en hun specifieke taak omschrijven.
HA 002 BC 101	de centraliserende en herverdelende werking van de RSZ weergeven.



HA 002 BC 102	standaard sollicitatieprocedures afhandelen.
------------------	--



3 Modules van de opleiding

3.1 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA C003)

3.1.1 *Situering van de module in de opleiding*

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.

3.1.2 *Instapvereisten voor de module*

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.



3.1.3 Studieduur

80 lestijden

3.1.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	HA 002 BC 005
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 002 BC 006
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	HA 002 BC 007

3.2 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 (M HA C004)

3.2.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid



De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.2.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module '*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1*' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.2.3 Studieduur

80 lestijden

3.2.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	HA 002 BC 005
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 002 BC 006
face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	HA 002 BC 007

3.3 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3 (M HA 005)

3.3.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module **Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau B1 (Threshold) van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in overeenstemming met het niveau **Threshold** van het Europees referentiekader, dit echter in een zakelijke context.

Spreekvaardigheid

De cursist kan de meeste situaties aan die zich kunnen voordoen tijdens een reis in een gebied waar de betreffende taal wordt gesproken. Hij kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn of zijn persoonlijke be-



langstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijkse leven (bijvoorbeeld familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen).

Luistervaardigheid

De cursist begrijpt de hoofdpunten wanneer in duidelijk uitgesproken standaarddialect wordt gesproken over vertrouwde zaken die hij regelmatig tegenkomt op zijn werk, vrije tijd enz. Hij kan de hoofdpunten van veel radio- of tv-programma's over actuele zaken of over onderwerpen van persoonlijk of beroepsmatig belang begrijpen, wanneer er betrekkelijk langzaam en duidelijk gesproken wordt.

Leesvaardigheid

De cursist kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan zijn werk relateerde taal. Hij kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Hij kan persoonlijke brieven schrijven waarin hij zijn ervaringen en indrukken beschrijft.

3.3.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module '*Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 2*' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.3.3 Studieduur

80 lestijden

3.3.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 3	Code
De cursist kan	
vlot communiceren in een eerste vreemde taal (Frans/Engels), zowel receptief als productief, op het niveau B1-Threshold in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.	HA 002 BC 001
aangekondigde en niet-aangekondigde bezoekers volgens de geldende regels van de etiquette en volgens de huisstijl welkom heten, aankondigen en doorverwijzen.	HA 002 BC 004
actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.	HA 002 BC 017
efficiënt telefonische gesprekken voeren met het oog op het verstrekken en inwinnen van informatie en het maken van afspraken.	HA 002 BC 018
de telefoon aannemen, doorverbinden en gesprekken volgens procedure afhandelen.	HA 002 BC 019
brieven, berichten en documenten opstellen, opmaken en corrigeren volgens geldende normen.	HA 002 BC 020
de kern van telefonische berichten volgens de huisstijl noteren en deze aan de betrokken persoon doorgeven.	HA 002 BC 021



de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen.	HA 002 BC 022
een huisstijl en bestaande sjablonen in de correspondentiepraktijk toepassen.	HA 002 BC 023
de procedures toepassen om bezoekers te registreren en door te verwijzen op basis van het bedrijfsorganogram.	HA 002 BC 024

3.4 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA C006)

3.4.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.



3.4.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.4.3 Studieduur

80 lestijden

3.4.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 002 BC 008
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	HA 002 BC 009

3.5 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2 (M HA C007)

3.5.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module **Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit betekent niet dat het hele spectrum van het betreffende ERK-niveau bereikt wordt.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid



De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.5.2 Instapvereisten voor de module'

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module *Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1'* of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.5.3 Studieduur

80 lestijden

3.5.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 002 BC 008
een standaardcorrespondentie in een tweede moderne vreemde taal verzorgen.	HA 002 BC 010
face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	HA 002 BC 009

3.6 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3 (M HA 008)

3.6.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module **Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau B1 (Threshold) van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een eerste moderne vreemde taal in overeenstemming met het niveau **Threshold** van het Europees referentiekader, dit echter in een zakelijke context.

Spreekvaardigheid

De cursist kan de meeste situaties aan die zich kunnen voordoen tijdens een reis in een gebied waar de betreffende taal wordt gesproken. Hij kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn of zijn persoonlijke be-



langstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijkse leven (bijvoorbeeld familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen).

Luistervaardigheid

De cursist begrijpt de hoofdpunten wanneer in duidelijk uitgesproken standaarddialect wordt gesproken over vertrouwde zaken die hij regelmatig tegenkomt op zijn werk, vrije tijd enz. Hij kan de hoofdpunten van veel radio- of tv-programma's over actuele zaken of over onderwerpen van persoonlijk of beroepsmatig belang begrijpen, wanneer er betrekkelijk langzaam en duidelijk gesproken wordt.

Leesvaardigheid

De cursist kan teksten begrijpen die hoofdzakelijk bestaan uit hoogfrequente, alledaagse of aan zijn werk relateerde taal. Hij kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke brieven begrijpen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over onderwerpen die vertrouwd of van persoonlijk belang zijn. Hij kan persoonlijke brieven schrijven waarin hij zijn ervaringen en indrukken beschrijft.

3.6.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module '*Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 2*' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.6.3 Studieduur

80 lestijden

3.6.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 3	Code
De cursist kan	
vlot communiceren in een tweede vreemde taal (Frans/Engels), zowel receptief als productief, op het niveau B1-Threshold in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.	HA 002 BC 002
aangekondigde en niet-aangekondigde bezoekers volgens de geldende regels van de etiquette en volgens de huisstijl welkom heten, aankondigen en doorverwijzen.	HA 002 BC 004
actief luisteren en ter verduidelijking vragen stellen.	HA 002 BC 017
efficiënt telefonische gesprekken voeren met het oog op het verstrekken en inwinnen van informatie en het maken van afspraken.	HA 002 BC 018
de telefoon aannemen, doorverbinden en gesprekken volgens procedure afhandelen.	HA 002 BC 019
brieven, berichten en documenten opstellen, opmaken en corrigeren volgens geldende normen.	HA 002 BC 020
de kern van telefonische berichten volgens de huisstijl noteren en deze aan de betrokken persoon doorgeven.	HA 002 BC 021



de eerstelijnsfunctie vervullen voor het opvangen van klachten en ze volgens procedure behandelen.	HA 002 BC 022
een huisstijl en bestaande sjablonen in de correspondentiepraktijk toepassen.	HA 002 BC 023
de procedures toepassen om bezoekers te registreren en door te verwijzen op basis van het bedrijfsorganogram.	HA 002 BC 024

3.7 Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1 (M HA C009)

3.7.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module **Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een derde moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en hem helpt bij het formuleren van wat hij probeert te zeggen. Hij kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

Luistervaardigheid

De cursist kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen die hemzelf, zijn familie en directe concrete omgeving betreffen, wanneer de mensen langzaam en duidelijk spreken.

Leesvaardigheid

De cursist kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen, bijvoorbeeld in mededelingen, op posters en in catalogi. Hij kan zeer korte eenvoudige teksten lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan een kort, eenvoudig tekstje schrijven, bijvoorbeeld voor het doorgeven van een bepaalde boodschap. Hij kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres noteren op een inschrijvingsformulier.



3.7.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.7.3 Studieduur

80 lestijden

3.7.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 002 BC 011
face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.	HA 002 BC 012

3.8 Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2 (M HA 010)

3.8.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module **Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2** worden de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal bereikt in een eerste moderne vreemde taal op het niveau A2 van het ERK.

Concreet betekent dit dat de cursist in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... zich op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van een tweede moderne vreemde taal in een zakelijke context.

Dit houdt in:

Spreekvaardigheid

De cursist kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Hij kan zeer korte sociale gesprekken aan, hoewel hij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

Luistervaardigheid

De cursist kan zinnen en de meest frequente woorden begrijpen die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf, het bedrijf, zijn functie... plaatselijke omgeving, werk). Hij kan de belangrijkste punten in korte, duidelijke eenvoudige boodschappen en aankondigingen volgen.

Leesvaardigheid



De cursist kan zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke voorspelbare informatie vinden in eenvoudige, alledaagse teksten zoals advertenties, folders, menu's en dienstregelingen en hij kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven lezen.

Schrijfvaardigheid

De cursist kan korte, eenvoudige notities en boodschappen opschrijven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken.

3.8.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module 'Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 1' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.8.3 Studieduur

80 lestijden

3.8.4 Basiscompetenties

Module Zakelijke communicatie in een derde vreemde taal 2	Code
De cursist kan	
communiceren in een derde vreemde taal, zowel receptief als productief, op het niveau A1-Breakthrough, in de meeste situaties die eigen zijn aan een zakelijke context.	HA 002 BC 003
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een derde moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 002 BC 011
face-to-face in een derde moderne vreemde taal communiceren.	HA 002 BC 012
een standaardcorrespondentie in een derde moderne vreemde taal verzorgen.	HA 002 BC 013

3.9 Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA C011)

3.9.1 Situering van de module in de opleiding

Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een secretariaatsomgeving.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.



3.9.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.9.3 Studieduur

60 Lestijden

3.9.4 Basiscompetenties

Module Zakelijk Nederlands 1	Code
De cursist kan	
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	HA 002 BC 014
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	HA 002 BC 015
face-to-face in het Nederlands communiceren.	HA 002 BC 016

3.10 Module Klaviervaardigheden (M HA G026)

3.10.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module maakt de cursist kennis met het computerklavier. Hij leert, op basis van tastschrijven, de juiste vingerzettingen voor de gidsrij, de bovenrij en de benedenrij, gecombineerd met de hoofdletterzetting

3.10.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.10.3 Studieduur

20 lestijden

3.10.4 Basiscompetenties

Module Klaviervaardigheden	Code
De cursist kan	
vlot typen met aangepaste vingerzetting en rekening houdend met ergonomische aspecten.	HA 002 BC 029

3.11 Module Tekstverwerking 1 (M IC C822)

3.11.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module worden de grondbeginselen van tekstverwerking aangeleerd. De cursist leert de elementaire begrippen van tekstverwerking. Hij leert de basisvaardigheden door middel van een aantal eenvoudige oefeningen. Bij het beëindigen van deze module kan de cursist met een tekstverwerkingspakket werken en kan hij dat pakket probleemoplossend toepassen.



3.11.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.11.3 Studieduur

40 lestijden

3.11.4 Basiscompetenties

Module Tekstverwerking 1	Code
De cursist kan	
doel en nut van tekstverwerking uitleggen.	HA 002 BC 030
invoerapparatuur in functie van het tekstverwerkingspakket gebruiken.	HA 002 BC 031
een document aanmaken.	HA 002 BC 032
een document corrigeren.	HA 002 BC 033
een tekstdeel verplaatsen, wissen, kopiëren en invoegen.	HA 002 BC 034
met meerdere documenten tegelijk werken.	HA 002 BC 035
tekens, woorden, alinea's, pagina's en documenten opmaken.	HA 002 BC 036
een eenvoudige tabel aanmaken.	HA 002 BC 037
teksten en tekstdelen afdrukken.	HA 002 BC 038
tekstdelen, teksten en bestanden in verschillende formaten opslaan en opvragen.	HA 002 BC 039
de helpfunctie hanteren.	HA 002 BC 040
de weergave en de grootte van een pagina op het beeldscherm instellen.	HA 002 BC 041

3.12 Module Tekstverwerking 2 (M IC C823)

3.12.1 Situering van de module in de opleiding

In de module "Tekstverwerking 2" worden de meer uitgebreide mogelijkheden van tekstverwerking aangeleerd en ingeoeft. Bij het beëindigen van deze module kan de cursist met een tekstverwerkingspakket werken en kan hij dat pakket probleemoplossend toepassen.



3.12.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module Tekstverwerking 1 of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.12.3 Studieduur

40 lestijden

3.12.4 Basiscompetenties

Module Tekstverwerking 2	Code
De cursist kan de configuratie instellen.	HA 002 BC 042
figuren invoegen, bewerken, tekenen en verwijderen.	HA 002 BC 043
diverse automatische verwijzingen in een document maken.	HA 002 BC 044
tekstopmaak automatiseren.	HA 002 BC 045
een tabel opmaken en bewerken.	HA 002 BC 046
een standaarddocument en een gegevensbestand samenvoegen.	HA 002 BC 047
documentsjablonen ontwerpen.	HA 002 BC 048
menu's en werkbalken aanpassen en sneltoetsen ontwerpen	HA 002 BC 061

3.13 Module Rekenblad 1 (M IC C827)

3.13.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module worden de grondbeginselen van het werken met een rekenblad aangeleerd. De cursist leert de basisvaardigheden door middel van een aantal eenvoudige oefeningen.

3.13.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.13.3 Studieduur

40 lestijden

3.13.4 Basiscompetenties

Module Rekenblad 1	Code
De cursist kan	



doel en nut van een rekenblad uitleggen.	HA 002 BC 049
invoerapparatuur in functie van het rekenbladpakket gebruiken.	HA 002 BC 050
een werkblad definiëren en opmaken.	HA 002 BC 051
gegevens invoeren, wijzigen en verwijderen.	HA 002 BC 052
bereiken instellen en gebruiken.	HA 002 BC 053
de lay-out van een werkblad wijzigen.	HA 002 BC 054
een werkblad afdrukken.	HA 002 BC 055
standaardgrafieken aanmaken.	HA 002 BC 056
basisformules maken en ingebouwde basisfuncties gebruiken.	HA 002 BC 057
bestanden op verschillende manieren en in verschillende formaten opslaan en opvragen.	HA 002 BC 058
de helpfunctie hanteren.	HA 002 BC 059
de weergave en de grootte van een rekenblad op het beeldscherm instellen.	HA 002 BC 060

3.14 Module Kantoorsoftware integratie (M HA G017)

3.14.1 Situering van de module in de opleiding

Naast het aanbrengen van basiskennis van kantoorsoftware voor presentatie, communicatie, databeheer en internet worden in deze module ook de bestanden, aangemaakt in andere toepassingen (tekstverwerking, rekenblad) of vergaard via het internet, in de gebruikte toepassing geïntegreerd: tabellen in het rekenblad worden overgebracht in het tekstverwerkend pakket en omgekeerd, tabelgegevens worden vermengd met een basisdocument (mailmerge), afbeeldingen en foto's worden geïntegreerd in een tekst, een presentatie of een rekenblad... Aan het einde van deze module is de cursist in staat om beschikbaar tekst- en grafisch materiaal optimaal te integreren in de gebruikte kantoorsoftware.

3.14.2 Instapvereisten voor de module

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de modules 'Klaviervaardigheden', 'Tekstverwerking 2' en 'Rekenblad 1' of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.14.3 Studieduur

60 lestijden



3.14.4 Basiscompetenties

Module Kantoorsoftware integratie	Code
De cursist kan op een geïntegreerde manier actuele, courante kantoorsoftware efficiënt gebruiken.	HA 002 BC 028

3.15 Module Secretariële vaardigheden (M HA C018)

3.15.1 Situering van de module in de opleiding

Door de module Secretariële vaardigheden wordt getracht de door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot enkele uitvoerende taken, eigen aan het beroep, te bereiken. Concreet gaat het hier om competenties in verband met het verwerken van inkomende en uitgaande post, de archivering en diverse taken in een bedrijfsorganisatie (voorbereiden van een vergadering, klein onderhoud van bureautica...).

3.15.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.15.3 Studieduur

40 lestijden

3.15.4 Basiscompetenties

Module Secretariële vaardigheden	Code
De cursist kan	
binnen een welomgeschreven opdracht eigen taken plannen.	HA 002 BC 070
binnen een welomgeschreven opdracht prioriteiten stellen.	HA 002 BC 071
afval en restproducten sorteren en opslaan.	HA 002 BC 072
een werkomgeving ordelijk houden.	HA 002 BC 073
ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.	HA 002 BC 074
het eigen werk evalueren.	HA 002 BC 075
een bezoeker onthalen.	HA 002 BC 076
post behandelen.	HA 002 BC 077
met analoge klassementen werken.	HA 002 BC 078
met digitale klassementen werken.	HA 002 BC 079
een archief verzorgen.	HA 002 BC 080
op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	HA 002 BC 081
een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	HA 002 BC 082
actuele bureautica-apparatuur bedienen.	HA 002 BC 083
een klein onderhoud van bureautica uitvoeren.	HA 002 BC 084
een agenda bijhouden.	HA 002 BC 085
een agenda raadplegen.	HA 002 BC 086



3.16 Module Boekhoudkundige vaardigheden (M HA G022)

3.16.1 Situering van de module in de opleiding

In deze module komen de diverse courante handelsdocumenten aan de orde: de cursisten leren hun betekenis en kunnen de documenten invullen. Daarenboven boeken ze de documenten in een systeem van dubbele boekhouding: aan- en verkopen van goederen en diensten, betalingen en ontvangsten

3.16.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.16.3 Studieduur

60 lestijden

3.16.4 Basiscompetenties

Module Boekhoudkundige vaardigheden	Code
De cursist kan	
prijsaanvragen, offertes, contracten, facturen en creditnota's volgens concept en op aanwijzing opmaken.	HA 002 BC 087
facturen, creditnota's en financiële documenten controleren en boekhoudkundig verwerken.	HA 002 BC 088
correct en accuraat omgaan met actuele betaalmiddelen met in achtneming van de veiligheidsvoorschriften.	HA 002 BC 089

3.17 Module Secretariaatsmanagement (M HA 019)

3.17.1 Situering van de module in de opleiding

Deze module situeert zich in het dagelijkse leven van een secretariaat. De dagelijkse secretariële opdrachten en taken komen hier aan bod en kunnen in deze module worden ingeoeffend. Op het einde van deze module hebben de cursisten de vaardigheden verworven om een secretariaat in de beste voorwaarden te laten functioneren.

3.17.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.17.3 Studieduur

80 lestijden

3.17.4 Basiscompetenties

Module Secretariaatsmanagement	Code
De cursist kan	
inkomende elektronische berichten ontvangen, filteren, beantwoorden of doorsturen volgens procedures en verwijderen.	HA 002 BC 025



elektronische berichten opstellen, versturen en afhandelen volgens procedures.	HA 002 BC 026
elektronische adressenboeken aanmaken.	HA 002 BC 027
zelfstandig afspraken maken en registreren.	HA 002 BC 062
informatie opzoeken, ontvangen, selecteren, samenstellen, bundelen en doorgeven.	HA 002 BC 063
voorraadgegevens van het kantoomateriaal raadplegen en interpreteren en ontbrekend materiaal bestellen.	HA 002 BC 064
de voorraad EHBO-materiaal inventariseren en ontbrekend materiaal bestellen.	HA 002 BC 065
taken plannen binnen beschikbare tijdslimieten en volgens afspraken gemaakt binnen de groep.	HA 002 BC 066
een probleem vaststellen, beknopt formuleren en oorzaken ervan begrijpen.	HA 002 BC 067
actief participeren aan werkoverleg en in samenwerking met collega's afspraken maken en opvolgen.	HA 002 BC 068
een organogram van de eigen organisatie uittekenen.	HA 002 BC 069

3.18 Module Sociale wetgeving (M HA 020)

3.18.1 Situering van de module in de opleiding

Deze module omvat enkele basisprincipes van het arbeidsrecht en de sociale zekerheid. Aan het einde van de module begrijpen de cursisten de draagwijdte van een individuele en collectieve arbeidsovereenkomst, kennen ze de basisprincipes van de arbeidsreglementering en van de werking van het sociale zekerheidssysteem. Tenslotte kunnen ze een sollicitatieprocedure administratief in goede banen leiden.

3.18.2 Instapvereisten voor de module

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.18.3 Studieduur

40 lestijden

3.18.4 Basiscompetenties

Module Sociale wetgeving	Code
De cursist kan	
de sociale overlegstructuren schematisch voorstellen.	HA 002 BC 090
het begrip collectieve arbeidsovereenkomst verklaren en toelichten.	HA 002 BC 091
het begrip arbeidsovereenkomst verklaren.	HA 002 BC 092
de soorten arbeidsovereenkomsten opsommen.	HA 002 BC 093
de arbeidsovereenkomst voor werklieden en bedienden analyseren wat betreft specificiteit, wettelijke verplichtingen bij het afsluiten, proefbeding, schorsing en einde.	HA 002 BC 094
de wet op de bescherming van het loon toelichten.	HA 002 BC 095
de wet op de arbeidsduur toelichten en de jaarlijkse vakantie bere-	HA 002 BC 096



kenen.	
het nut van het arbeidsreglement aantonen.	HA 002 BC 097
de werking van de Arbeidsrechtbanken verklaren.	HA 002 BC 098
personeelsdossiers beheren.	HA 002 BC 099
de verschillende sectoren van de RSZ opsommen en hun specifieke taak omschrijven.	HA 002 BC 100
de centraliserende en herverdelende werking van de RSZ weergeven.	HA 002 BC 101
standaard sollicitatieprocedures afhandelen.	HA 002 BC 102