



Secundair volwassenenonderwijs

STUDIEGEBIED

HANDEL

Opleiding
Telefonist-receptionist
BO HA 004

Inhoud

1	Opleiding	3
1.1	Relatie opleiding – referentiekader	3
1.2	Inhoud	3
1.3	Certificering	3
1.4	Niveau	3
1.5	Duur	3
1.6	Plaats van de opleiding in het studiegebied	3
1.7	Modules	3
1.8	Leertraject	3
1.9	Sleutelvaardigheden	3
2	Basiscompetenties van de opleiding	3
2.1	Eigen werkzaamheden	3
2.2	Gezondheid, milieu, welzijn en kwaliteit	3
2.3	Onthaal	3
2.4	Correspondentie	3
2.5	Mondelinge communicatie	3
2.6	Post en archief	3
2.7	Administratieve en logistieke taken	3
2.8	ICT	3
2.9	Specifieke onthaaltechnieken	3
3	Modules	3
3.1	Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA G 003)	3
3.1.1	Situering van de module in de opleiding	3
3.1.2	Instapvereisten voor de module	3
3.1.3	Studieduur	3
3.1.4	Basiscompetenties	3
3.2	Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA G 006)	3
3.2.1	Situering van de module in de opleiding	3
3.2.2	Instapvereisten voor de module	3
3.2.3	Studieduur	3
3.2.4	Basiscompetenties	3
3.3	Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA G 011)	3
3.3.1	Situering van de module in de opleiding	3
3.3.2	Instapvereisten	3
3.3.3	Studieduur	3
3.3.4	Basiscompetenties	3
3.4	Module Secretariële vaardigheden (M HA G 018)	3
3.4.1	Situering van de module in de opleiding	3
3.4.2	Situering van de module in de opleiding	3
3.4.3	Instapvereisten voor de module	3
3.4.4	Studieduur	3
3.4.5	Basiscompetenties	3
3.5	Module Initiatie in de informatica voor receptionist-telefonist (M HA 027)	3
3.5.1	Situering van de module in de opleiding	3
3.5.2	Instapvereisten	3
3.5.3	Studieduur	3
3.5.4	Basiscompetenties	3
3.6	Module Praktijk voor een telefonist-receptionist (M HA 028)	3
3.6.1	Situering van de module in de opleiding	3
3.6.2	Instapvereisten voor de module	3
3.6.3	Studieduur	3
3.6.4	Basiscompetenties	3

1 Opleiding

1.1 Relatie opleiding – referentiekader

Het Opleidingsprofiel is afgeleid van SERV-beroepscompetentieprofiel “Onderzoek naar de kwalificatie-behoefte voor Receptioniste/Telefoniste (in samenwerking met CEVORA)” (D/2000/4665/28 van augustus 2000).

1.2 Inhoud

Na de opleiding kan de cursist:

- zakelijk communiceren in het Nederlands en in een eerste en tweede moderne vreemde taal.
- omgaan met pc-hardware en –software.
- omgaan met kantoorapparatuur.
- omgaan met agendabeheer.
- archiveren.
- post verwerken.
- verschillende ondersteunende taken uitoefenen.

Uiteraard is het gebruik van moderne vreemde talen in deze opleiding belangrijk. De cursisten moeten een eerste en tweede moderne vreemde taal kunnen gebruiken in zakelijke contexten op het niveau A2 van het ERK eigen aan de opleiding. Dit betekent niet dat het hele spectrum van het ERK-niveau A2 bereikt wordt.

1.3 Certificering

De opleiding leidt tot het certificaat Telefonist-receptionist.

1.4 Niveau

De opleiding wordt ingedeeld als secundair onderwijs.

1.5 Duur

De opleiding omvat het totaal van 400 Lt.

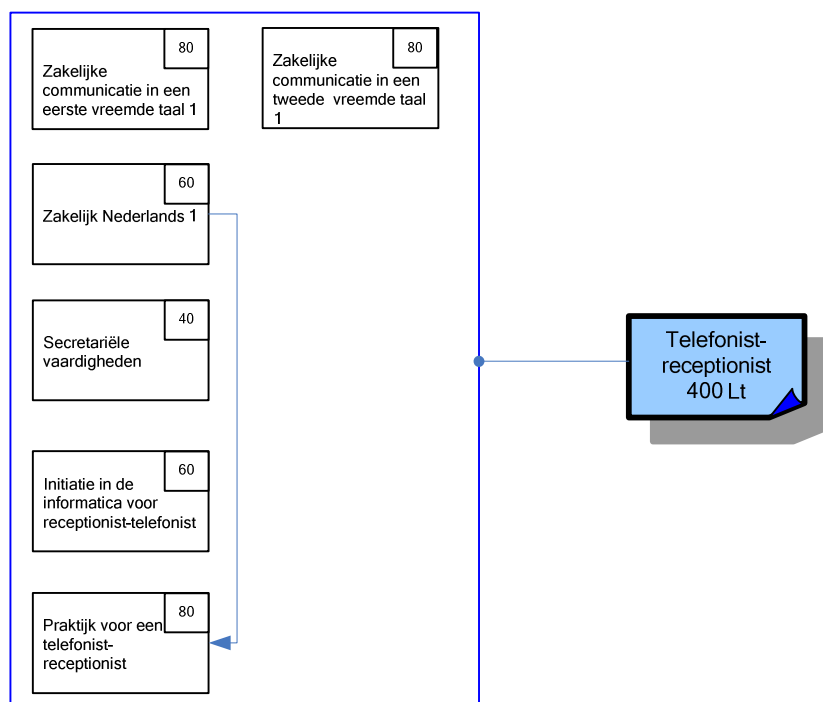
1.6 Plaats van de opleiding in het studiegebied

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	Secretariaatsmedewerker	BO HA 003	920	HIVA-studie – Valorisatie CEVORA - 2010
3	Telefonist-receptionist	BO HA 004	400	SERV BCP - receptionist-telefonist (D/2000/4665/28)
4	Medisch administratief bediende	BO HA 005	660	BCP Ecabo (NL) “Medisch secretaresse” van 23 december 2003 Valorisatie WMS – 2010
5	Boekhoudkundige bediende	BO HA 006	920	SERV BCP - Boekhoudkundig bediende (D/1997/4665/52)

1.7 Modules

Naam	Code	Lestijden
Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	M HA G 003	80
Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1	M HA G 006	80
Zakelijk Nederlands 1	M HA G 011	60
Secretariële vaardigheden	M HA G 018	40
Initiatie in de informatica voor receptionist-telefonist	M ICC C 100	60
Praktijk voor een telefonist-receptionist	M HA 028	80

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
FLEXIBILITEIT	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12

2 Basiscompetenties van de opleiding

2.1 Eigen werkzaamheden

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 001	binnen een welomgeschreven opdracht eigen taken plannen.
HA 004 BC 002	binnen een welomgeschreven opdracht prioriteiten stellen.

2.2 Gezondheid, milieu, welzijn en kwaliteit

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 003	afval en restproducten sorteren en opslaan.
HA 004 BC 004	een werkomgeving ordelijk houden.
HA 004 BC 005	ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.
HA 004 BC 006	het eigen werk evalueren.

2.3 Onthaal

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 007	een bezoeker onthalen.

2.4 Correspondentie

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 008	een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.
HA 004 BC 009	een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.

2.5 Mondelinge communicatie

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 010	in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.
HA 004 BC 011	in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
HA 004 BC 012	in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.
HA 004 BC 013	face-to-face in het Nederlands communiceren.
HA 004 BC 014	face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.
HA 004 BC 015	face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.

2.6 Post en archief

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 016	post behandelen.
HA 004 BC 017	met analoge klassementen werken.
HA 004 BC 018	met digitale klassementen werken.
HA 004 BC 019	een archief verzorgen.

2.7 Administratieve en logistieke taken

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 020	op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.
HA 004 BC 021	een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.
HA 004 BC 022	actuele bureautica-apparatuur bedienen.
HA 004 BC 023	een klein onderhoud van bureautica uitvoeren.
HA 004 BC 024	een agenda bijhouden.
HA 004 BC 025	een agenda raadplegen.

2.8 ICT

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 026	op een geïntegreerde manier actuele, courante kantoorsoftware efficiënt gebruiken.
M IC G 100 BC 01	doel en nut van een computersysteem verklaren.
M IC G 100 BC 02	de basiscomponenten van een computersysteem aaneen schakelen en gebruiken.
M IC G 100 BC 03	doel en nut van een besturingssysteem verklaren.
M IC G 100 BC 04	de basisvaardigheden van een besturingssysteem uitvoeren.
M IC G 100 BC 05	doel en nut van toepassingssoftware uitvoeren.
M IC G 100 BC 06	het onderscheid tussen een tekstverwerking, een rekenblad, een databanktoepassing en een presentatie-/tekenpakket aangeven.
M IC G 100 BC 07	doel en nut van programmeertalen verklaren.
M IC G 100 BC 08	doel en nut van datacommunicatie, lokale en wereldwijde netwerken verklaren.
M IC G 100 BC 09	een geïnstalleerde browser met de nodige aangesloten hardware gebruiken.
M IC G 100 BC 10	op een veilige en ergonomische manier computersystemen gebruiken.
M IC 822 BC 10	tekstdelen, teksten en bestanden in verschillende formaten opslaan en opvragen.
M IC 822 BC 11	de helpfunctie hanteren.
M IC 822 BC 12	de weergave en de grootte van een pagina op het beeldscherm instellen.

2.9 Specifieke onthaaltechnieken

Code	Basiscompetenties
	De cursist kan
HA 004 BC 027	een digitale agenda bijhouden.
HA 004 BC 028	een digitale agenda raadplegen.
HA 004 BC 029	omgaan met communicatieapparatuur.
HA 004 BC 030	digitale post behandelen.
HA 004 BC 031	een digitaal archief gebruiken.
HA 004 BC 032	een bezoeker onthalen.
HA 004 BC 033	binnen de organisatie juist doorverwijzen.

3 Modules

3.1 Module Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1 (M HA G 003)

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 communicaties 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 ik probeer 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*

Basiscompetenties Zakelijke communicatie in een eerste vreemde taal 1	Code
De cursist kan	
➤ een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	HA 004 BC 009
➤ in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 004 BC 011
➤ face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	HA 004 BC 014

3.2 Module Zakelijke communicatie in een tweede vreemde taal 1 (M HA G 006)

3.2.1 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 communicaties 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.

3.2.2 Instapvereisten voor de module

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

3.2.3 Studieduur

80 Lestijden

3.2.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties 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 004 BC 012
➤ face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	HA 004 BC 015

3.3 Module Zakelijk Nederlands 1 (M HA G 011)

3.3.1 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 telefoni-

sche communicaties met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

3.3.2 *Instapvereisten*

De cursist beantwoordt aan de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

3.3.3 *Studieduur*

60 Lestijden

3.3.4 *Basiscompetenties*

Basiscompetenties Zakelijk Nederlands 1	Code
De cursist kan	
➤ een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	HA 004 BC 008
➤ in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	HA 004 BC 010
➤ face-to-face in het Nederlands communiceren.	HA 004 BC 013

3.4 **Module Secretariële vaardigheden (M HA G 018)**

3.4.1 *Situering van de module in de opleiding*

3.4.2 *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...)...

3.4.3 *Instapvereisten voor de module*

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

3.4.4 *Studieduur*

40 lestijden

3.4.5 *Basiscompetenties*

Basiscompetenties Secretariële vaardigheden	Code
De cursist kan	
➤ binnen een welomschreven opdracht eigen taken plannen.	HA 004 BC 001
➤ binnen een welomschreven opdracht prioriteiten stellen.	HA 004 BC 002
➤ afval en restproducten sorteren en opslaan.	HA 004 BC 003
➤ een werkomgeving ordelijk houden.	HA 004 BC 004
➤ ergonomische principes in zijn werkomgeving en –houding integreren.	HA 004 BC 005
➤ het eigen werk evalueren.	HA 004 BC 006
➤ een bezoeker onthalen.	HA 004 BC 007
➤ post behandelen.	HA 004 BC 016
➤ met analoge klassementen werken.	HA 004 BC 017
➤ met digitale klassementen werken.	HA 004 BC 018
➤ een archief verzorgen.	HA 004 BC 019
➤ op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	HA 004 BC 020
➤ een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	HA 004 BC 021
➤ actuele bureautica-apparatuur bedienen.	HA 004 BC 022
➤ klein onderhoud van bureautica-apparatuur uitvoeren.	HA 004 BC 023
➤ een agenda bijhouden.	HA 004 BC 024

➤ een agenda raadplegen.	HA 004 BC 025
--------------------------	---------------

3.5 Module Initiatie in de informatica voor receptionist-telefonist (M HA 027)

3.5.1 *Situering van de module in de opleiding*

In deze module krijgt de cursist een zicht op de mogelijkheden van informatica. Het doel van deze module is de volledige leek zorgvuldig geselecteerde informaticakennis en -vaardigheden bezorgen om hem voor te bereiden op het uitvoeren van reële taken met een computer. De cursist heeft na het beëindigen van deze module elementaire kennis van en inzicht in de basistechnieken van een computersysteem, een besturingssysteem, toepassingssoftware, programmeren en netwerken.

3.5.2 *Instapvereisten*

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

3.5.3 *Studieduur*

60 Lestijden

3.5.4 *Basiscompetenties*

Basiscompetenties Initiatie in de informatica voor receptionist-telefonist	Code
De cursist kan	
➤ doel en nut van een computersysteem verklaren.	M IC G 100 BC 01
➤ de basiscomponenten van een computersysteem aaneen schakelen en gebruiken.	M IC G 100 BC 02
➤ doel en nut van een besturingssysteem verklaren.	M IC G 100 BC 03
➤ de basisvaardigheden van een besturingssysteem uitvoeren.	M IC G 100 BC 04
➤ doel en nut van toepassingssoftware uitvoeren.	M IC G 100 BC 05
➤ het onderscheid tussen een tekstverwerking, een rekenblad, een databank-toepassing en een presentatie-/tekenpakket aangeven.	M IC G 100 BC 06
➤ doel en nut van programmeertalen verklaren.	M IC G 100 BC 07
➤ doel en nut van datacommunicatie, lokale en wereldwijde netwerken verklaren.	M IC G 100 BC 08
➤ een geïnstalleerde browser met de nodige aangesloten hardware gebruiken.	M IC G 100 BC 09
➤ op een veilige en ergonomische manier computersystemen gebruiken.	M IC G 100 BC 10
➤ tekstdelen, teksten en bestanden in verschillende formaten opslaan en opvragen.	M IC 822 BC 10
➤ de helpfunctie hanteren.	M IC 822 BC 11
➤ de weergave en de grootte van een pagina op het beeldscherm instellen.	M IC 822 BC 12

3.6 Module Praktijk voor een telefonist-receptionist (M HA 028)

3.6.1 *Situering van de module in de opleiding*

In deze module wordt een brug gemaakt tussen theorie en praktijk, en wordt gefocust op het proces van de cursist doorheen zijn praktijkervaring. In deze module implementeert de cursist dus op een systematische wijze de eerder verworven basiskennis en -vaardigheden in een praktijkgerichte context.

3.6.2 *Instapvereisten voor de module*

De cursist dient te beschikken over de basiscompetenties van de module Zakelijk Nederlands 1.

3.6.3 *Studieduur*

80 lestijden

3.6.4 Basiscompetenties

Basiscompetenties Praktijk voor de telefonist-receptionist	Code
De cursist kan	
➤ een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	HA 004 BC 008
➤ een standaardcorrespondentie in een eerste moderne vreemde taal verzorgen.	HA 004 BC 009
➤ in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren.	HA 004 BC 010
➤ in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een eerste moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 004 BC 011
➤ in een eerste lijnsfunctie met een contactpersoon in een tweede moderne vreemde taal telefonisch communiceren.	HA 004 BC 012
➤ face-to-face in het Nederlands communiceren.	HA 004 BC 013
➤ face-to-face in een eerste moderne vreemde taal communiceren.	HA 004 BC 014
➤ face-to-face in een tweede moderne vreemde taal communiceren.	HA 004 BC 015
➤ post behandelen.	HA 004 BC 016
➤ met analoge klassemmenten werken.	HA 004 BC 017
➤ met digitale klassemmenten werken.	HA 004 BC 018
➤ een archief verzorgen.	HA 004 BC 019
➤ op aanwijzing eenvoudige administratieve en logistieke taken uitvoeren.	HA 004 BC 020
➤ een vergadering administratief en logistiek voorbereiden.	HA 004 BC 021
➤ actuele bureautica-apparatuur bedienen.	HA 004 BC 022
➤ een klein onderhoud van bureautica uitvoeren.	HA 004 BC 023
➤ een agenda bijhouden.	HA 004 BC 024
➤ een agenda raadplegen.	HA 004 BC 025
➤ op een geïntegreerde manier actuele, courante kantoorsoftware efficiënt gebruiken.	HA 004 BC 026
➤ een digitale agenda bijhouden.	HA 004 BC 027
➤ een digitale agenda raadplegen.	HA 004 BC 028
➤ omgaan met communicatieapparatuur.	HA 004 BC 029
➤ digitale post behandelen.	HA 004 BC 030
➤ een digitaal archief gebruiken.	HA 004 BC 031
➤ een bezoeker onthalen.	HA 004 BC 032
➤ binnen de organisatie juist doorverwijzen.	HA 004 BC 033