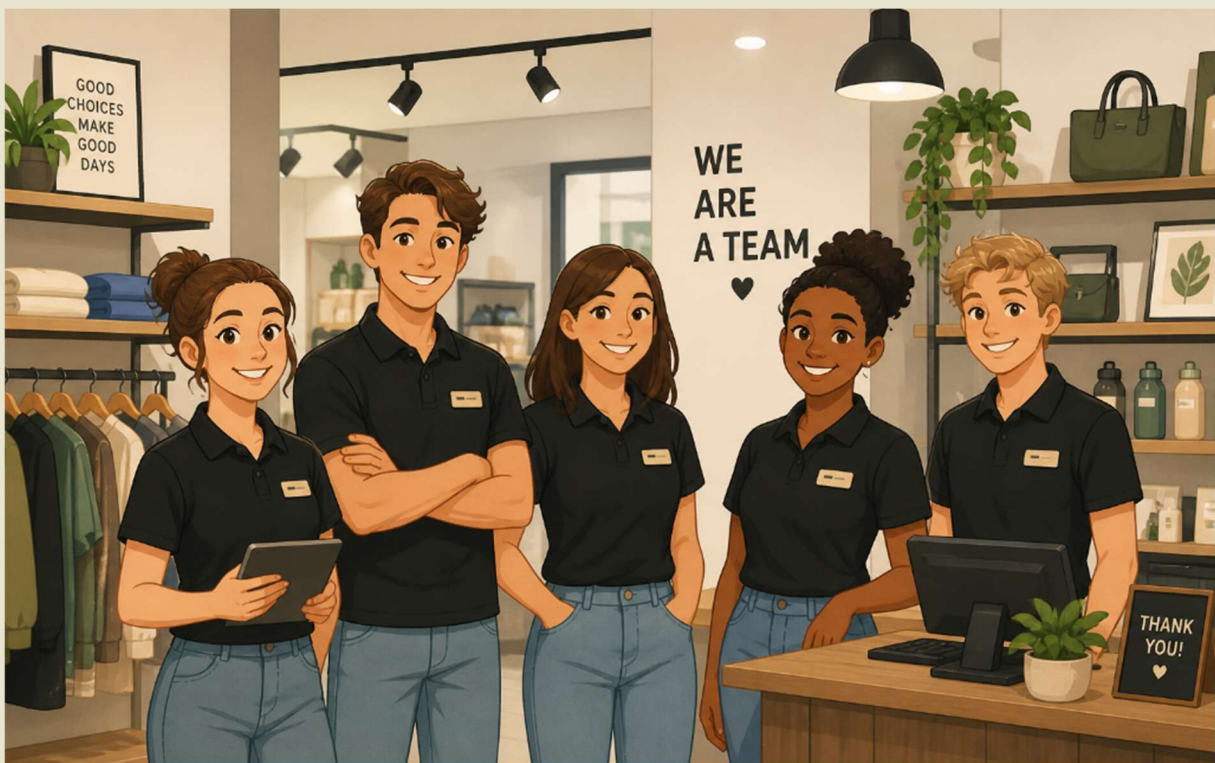
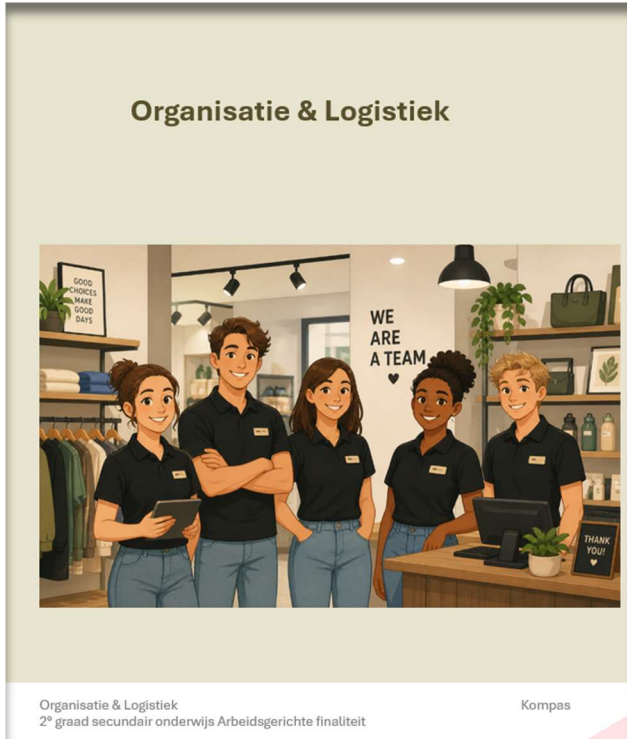


# Organisatie & Logistiek



## Op weg met Kompas

Het leerwerkboek bestaat uit 7 thema's. Daarnaast heb je ook het vragenboek zodat je je kan voorbereiden op de examens.



In totaal zul je zeven thema's doorlopen: Werken in een team, Hoe werkt een onderneming, Onthaal en administratie, Verkopen en klantgericht werken, Logistiek en goederenstroom, Problemen oplossen, Zelfstandig en duurzaam werken.

Alle vakken werken geïntegreerd in 1 cursus. Om te kunnen zien vanuit welk vak we vertrekken, hebben we met kleurcodes gewerkt.

- Engels
- Frans
- Toegepaste Informatica en Administratie
- Samenleven en Geschiedenis
- Wetenschap
- Wiskunde
- Nederlands

Na elk thema krijg je een samenvatting

**SAMENVATTING**

In dit thema leerde je:

- ✓ samenwerken
- ✓ professioneel gedrag
- ✓ hoe een onderneming werkt
- ✓ basis taken in onthaal, verkoop en logistiek

**1. BASISCOMPETENTIES**

**Werken in team**

Een **team** is een groep mensen die samenwerkt om een doel te bereiken.

In een bedrijf werk je bijna altijd samen met anderen.

**Belangrijke bij samenwerken:**

- afspreken, maken en volgen
- elkaar respecteren
- elkaar helpen
- duidelijke communiceren

**Communicatie**

Communicatie = informatie uitwisselen.  
Er zijn 2 vormen:

**verbaal** = wat je zegt

**non-verbaal** = lichaamstaal

**Goede communicatie betekent:**

- duidelijke spreken
- goed luisteren
- vragen stellen

**Actief luisteren** helpt om fouten te vermijden.

**Professioneel gedrag** betekent dat je je correct gedraagt op het werk.

**Belangrijke:**

- op tijd komen
- beleefd zijn
- afspreken nakomen

**Tip:** Schrijf deze tabel eens over. (dit is volgens de Cornell-methode opgebouwd.)

**2 soorten identiteit**

**1. Persoonlijke identiteit**  
Dit is wat jou uniek maakt:  
karakter  
interesses  
waarden

**Voorbeeld:**  
Je bent rustig, vriendelijk en helpt graag anderen.

**2. Groepsidentiteit**  
Dit is de groep waar je bij hoort:  
klas  
vrienden  
team op het werk

**Voorbeeld:**  
Je werkt in een winkelteam.


**Belangrijk:**  
Je gedrag kan veranderen afhankelijk van de groep.

*Sameleven en geschiedenis*

Na de samenvatting krijg je een oefenreeks.  
Dit is eerst voor het vak “Organisatie en Logistiek”, daarna voor Wiskunde en als laatste voor Nederlands.  
Als differentiatie wordt er gewerkt met 3 verschillende niveaus.

 **OEFENREEKS – THEMA 1 Werken in een organisatie**

 **NIVEAU 1 – BASIS**

 Doel: begrippen begrijpen en herkennen

**OEFENING 1 – Begrippen**

Vul in:

Een team is een groep mensen die .....

Communicatie betekent .....

Kwaliteit betekent .....

Logistiek betekent .....

**OEFENING 2 – Juist of fout?**

Duid aan: JUIST of FOUT

Stelling	J / F
Je werkt altijd alleen in een bedrijf	<input type="checkbox"/>
Communicatie is belangrijk in een team	<input type="checkbox"/>
Kwaliteit betekent snel werken	<input type="checkbox"/>
Logistiek heeft te maken met goederen	<input type="checkbox"/>





















<b>Onthaal, verkoop en logistiek</b>	
<b>ORGANISATIE VAN EEN ONDERNEMING</b>	
Afdelingen in een onderneming	Thema 2- hoofdstuk 2
Organigram	Thema 2 – hoofdstuk 2
Goederen- en documentenstroom	Thema 2 – hoofdstuk 3 en 4
Onderneming en samenleving	Thema 1 – hoofdstuk 2
<b>ADMINISTRATIEF ONTHAAL</b>	
Bezoekers onthalen	Thema 3 – Hoofdstuk 2
Telefoneren	Thema 3 – Hoofdstuk 3
Post verwerken	Thema 3 – Hoofdstuk 4
E-mail verwerken	Thema 3 – Hoofdstuk 4
Documenten beheren	Thema 3 – Hoofdstuk 5
<b>VERKOOP</b>	
Klantgericht werken	Thema 4 – Hoofdstuk 1
Producten verkoopklaar maken	Thema 4 – Hoofdstuk 3
Klanten informeren	Thema 4 – Hoofdstuk 4
Productpresentatie	Thema 4 – Hoofdstuk 5
Verkoopgesprek voeren	Thema 4 – Hoofdstuk 6
<b>LOGISTIEK</b>	
Werken in een magazijn	Thema 5 – Hoofdstuk 3
Veilig en ergonomisch werken	Thema 5 – Hoofdstuk 4
Goederen ontvangen en controleren	Thema 5 – Hoofdstuk 5
Opslag van goederen	Thema 5 – Hoofdstuk 6
Logistieke goederenstroom	Thema 5 – Hoofdstuk 2
<b>Wiskunde</b>	
<b>Probleemoplossend denken</b>	
Problemen analyseren en oplossingsstrategieën gebruiken	Thema 6 – Problemen oplossen in onthaal, verkoop en logistiek – Hoofdstuk 1 t.e.m. 6
Probleem omzetten in wiskundetaal	Wiskundeblokken in alle thema's
Antwoord formuleren en controleren	Oefenreeksen en eindchecks in alle thema's
<b>Getallenleer</b>	
Rekenen met aantallen	Thema 1 – Hoofdstuk 1 – Extra opdrachten aantallen
Geld, prijzen en procenten	Thema 2 – Wiskundeblok “Centen, prijzen en procenten”
Verkoop, winst en kortingen	Thema 4 – Wiskundeblok “Verkoop, winst en kortingen”
<b>Meetkunde en meten</b>	
Metten en volume	Thema 5 – Wiskundeblok “Meten en volume in logistiek”
Tijd en planning	Thema 3 – Wiskundeblok “Tijd en planning”
<b>Data en statistiek</b>	
Grafieken interpreteren	Thema 7 – Wiskundeblok “Statistiek en grafieken”
Gegevens verwerken	Thema 3 – Gegevens verwerken in tabellen
























<b>Nederlands</b>	
Lezen en luisteren	
Informatie begrijpen	Nederlandse blokken in alle thema's
Hoofdgedachte bepalen	Oefenreeksen Nederlands
Instructies begrijpen	Thema 5 – Nederlands: Logistiek en instructies
Betrouwbaarheid van informatie beoordelen	Thema 4 – Kritisch denken en reclame
Spreken en communiceren	
Correct communiceren	Thema 1 – Communicatie in een team
Onthaal en communicatie	Thema 3 – Nederlandsblok
Klantcommunicatie	Thema 4 – Nederlandsblok
Problemen communiceren	Thema 6 – Nederlandsblok
Schrijven	
Notities nemen	Thema 3 – Telefoneren
Informatie structureren	Thema 3 – Documenten beheren
Overzicht en analyse schrijven	Thema 7 – Nederlandsblok
<b>Engels</b>	
Teamcommunicatie	Thema 1 – Team communication
Bedrijf en producten	Thema 2 – Company & products
Bezoekers onthalen	Thema 3 – Welcoming visitors
Telefoneren	Thema 3 – Telephone communication
Klanten helpen	Thema 4 – Helping customers
Logistiek en magazijn	Thema 5 – Warehouse & logistics
Problemen oplossen	Thema 6 – Solving problems
Zelfstandig werken	Thema 7 – Working independently
<b>Frans</b>	
Teamcommunicatie	Thema 1 – Communication en équipe
Bedrijf en producten	Thema 2 – L'entreprise et les produits
Bezoekers onthalen	Thema 3 – Accueillir un visiteur
Telefoneren	Thema 3 – Téléphoner
Klanten helpen	Thema 4 – Aider un client
Logistiek en magazijn	Thema 5 – Logistique et instructions
Problemen oplossen	Thema 6 – Problèmes et solutions
Zelfstandig werken	Thema 7 – Problèmes et solutions
<b>Toegepaste Informatica en Administratie</b>	
Digitale communicatie	
Digitale communicatie gebruiken	Thema 1 – Digitale communicatie op het werk
E-mail correct gebruiken	Thema 3 – Hoofdstuk 4 – Post en e-mail
Telefonische communicatie verwerken	Thema 3 – Hoofdstuk 3
Digitale documenten gebruiken	Thema 2 – Hoofdstuk 3
Tekstverwerking en documenten	
Tekstverwerking	Thema 3 – Documenten beheren
Klasseren van documenten	Thema 3 – Hoofdstuk 5
Digitale documenten beheren	Thema 3 – Hoofdstuk 5
Gegevens verwerken in tabellen	Thema 3 – Hoofdstuk 5
Rekenblad gebruiken	Thema 3 – Rekenblad – Factuur
Digitale systemen en media	
Informatie en media kritisch gebruiken	Thema 4 – Hoofdstuk 4
Efficiënt werken met digitale hulpmiddelen	Thema 7 – Hoofdstuk 3
Digitale tools gebruiken	Thema 7 – Hoofdstuk 5

























Digitale systemen in logistiek	Thema 5 – Hoofdstuk 2
<b>Samenleven en geschiedenis</b>	
Identiteit en samenleving	
Persoonlijke en groepsidentiteit	Thema 1 – “Wie ben ik in het team?”
Verschillende soorten identiteit	Thema 1 – “2 soorten identiteit”
Omgaan met verschillen	Thema 3 – Mensen begrijpen en correct reageren
Omgaan met verschillende klanten	Thema 4 – Hoofdstuk 1 en 4
Samenleven en samenwerken	
Samenwerken in groep	Thema 1 – Werken in team
Communicatie in team	Thema 1 – Communicatie in een team
Verantwoordelijkheid opnemen	Thema 5 – Samenwerken en verantwoordelijkheid
Samenwerken bij problemen	Thema 5 – Hoofdstuk 7
Kritisch en maatschappelijk denken	
Kritisch denken	Thema 4 – Kritisch denken en reclame
Onderneming en samenleving	Thema 1 – Hoofdstuk 2
Transport, milieu en gevolgen	Thema 1 – Hoofdstuk 2
Duurzaam werken	Thema 7 – Hoofdstuk 4
<b>Wetenschap</b>	
Veilig en duurzaam werken	
Veilig werken	Thema 5 – Hoofdstuk 4 – Veilig en ergonomisch werken
Gezondheid, hygiëne en werkhouding	Thema 3 – Hoofdstuk 2
Veiligheidssignalen herkennen	Thema 5 – Hoofdstuk 4
Veilig omgaan met producten	Thema 4 – Hoofdstuk 3 – Producten en veiligheid
Krachten en fysica	
Krachten en tillen	Thema 5 – Hoofdstuk 2
Opslag en temperatuur	Thema 5 – Hoofdstuk 2
Energie en verbruik	Thema 7 – Hoofdstuk 4
Oorzaak en gevolg begrijpen	Thema 1 – Kwaliteitsbewust werken / Thema 7 – Efficiënt werken
Onderzoekend leren	
Problemen stap voor stap oplossen	Thema 5 – Hoofdstuk 7
Problemen onderzoeken en verklaren	Thema 6 – Hoofdstuk 1 t.e.m. 6






























<b>Thema 1 WERKEN IN EEN ORGANISATIE</b>	<b>13</b>	
 <b>START – In welke situatie zit jij?</b>	13	
Taal- en Leestoolbox	14	
 <b>HOOFDSTUK 1 – BASISCOMPETENTIES</b>	17	
Werken in team	17	
 <b>CASE – Samenwerken in een winkel</b>	15	
English at work – Team communication	19	
Français au travail – Communication en équipe	33	
 <b>Digitale communicatie op het werk</b>	53	
Professioneel gedrag	54	
 <b>Wie ben ik in het team?</b>	56	
 <b>2 soorten identiteit</b>	57	
 <b>Problemen oplossen zoals een professional</b>	66	
 <b>Gedrag begrijpen</b>	67	
Kwaliteitsbewust werken	68	
 <b>Oorzaak en gevolg</b>	69	
Economisch en duurzaam werken	69	
 <b>HOOFDSTUK 2 – HOE WERKT EEN ONDERNEMING?</b>	71	
Wat is een onderneming?	71	
 <b>Onderneming en de wereld</b>	71	
 <b>Werelddelen en oceanen</b>	72	
 <b>Vaardigheidsofdracht: werken met een kaart</b>	77	
Afdelingen in een onderneming	80	
Onderneming en samenleving	82	
 <b>Bevolking en wonen</b>	83	
Goederen- en documentenstroom	86	
 <b>Transport, milieu en gevolgen</b>	90	
 <b>Verleden en heden van werk, handel en samenleving</b>	92	
 <b>Historisch denken en bronnen onderzoeken</b>	95	
 <b>HOOFDSTUK 3 – ONTHAALMEDEWERKER</b>	98	
Bezoekers onthalen	98	
Iedereen is anders	99	
Telefoneren	100	
 <b>HOOFDSTUK 4 – VERKOOPMEDEWERKER</b>	102	
Werken in een winkel	102	
Klantvriendelijkheid	103	
Omgaan met verschillende klanten	103	
 <b>HOOFDSTUK 5 – LOGISTIEK</b>	106	
Wat is logistiek?	106	
Veilig werken	106	
Samenwerken en verantwoordelijkheid	107	
<b>HOOFDSTUK 6 – MINI-PROBLEEM</b>	108	
<b>SAMENVATTING</b>	109	

EINDCHECK	113	
 OEFENREEKS – THEMA 1 Werken in een organisatie	114	
 WISKUNDEBLOK – THEMA 1	120	●
 NEDERLANDS  Samenwerken in een organisatie en logistiek bedrijf 47	139	●
<b>Thema 2: HOE WERKT EEN ONDERNEMING?</b>	154	
 START – Wat gebeurt er achter de schermen?	154	
 HOOFDSTUK 1 – BASISCOMPETENTIES IN EEN BEDRIJF	154	
Samenwerken tussen afdelingen	154	
Communicatie in een onderneming	156	
Kwaliteit in een onderneming	157	
 HOOFDSTUK 2 – STRUCTUUR VAN EEN ONDERNEMING	159	
Wat is een onderneming?	159	
Afdelingen in een onderneming	159	
Organigram	167	
English at work – Company & products	172	●
Français au travail – L’entreprise et les produits	182	●
 HOOFDSTUK 3 – DOCUMENTENSTROOM	227	
Wat is een documentenstroom?	227	
 Digitale documenten in een onderneming	229	●
 HET AANKOOPPROCES (vanuit bedrijf)	230	●
Correct werken met documenten	223	●
 HOOFDSTUK 4 – GOEDERENSTROOM	242	
Wat is een goederenstroom?	242	
Samenhang goederen en documenten	243	
 HOOFDSTUK 5 – TOEPASSING IN WERKSITUATIES	154	
Werken in onthaal, verkoop en logistiek	244	
SAMENVATTING	245	
 OEFENREEKS – THEMA 2 : Hoe werkt een onderneming?	246	
WISKUNDEBLOK  Centen, prijzen en procenten	249	●
 THEMA 2 – NEDERLANDS  Werken in een onderneming	279	●
<b>Thema 3: ONTHAAL EN ADMINISTRATIE</b>	292	
 START – Jij bent het eerste contact	292	
 HOOFDSTUK 1 – BASISCOMPETENTIES AAN HET ONTHAAL	293	
Klantvriendelijkheid	293	
Professionele communicatie	294	
 HOOFDSTUK 2 – DE ADMINISTRATIEF MEDEWERKER ONTHAAL	296	
Taken van een onthaalmedewerker	296	
Vergaderingen en activiteiten ondersteunen	302	
 HOOFDSTUK 3 – BEZOEKERS ONTHALEN	310	
Taken van een onthaalmedewerker	310	
Stappen bij onthaal	310	
 Mensen begrijpen en correct reageren	319	●
Samenleven in diversiteit	321	●
Organisatie & Logistiek	Kompas	
2° graad secundair onderwijs Arbeidsgerichte finaliteit		

Bezoekers registreren	327	
 Gezondheid, hygiëne en werkhouding	327	●
English at work – Welcoming visitors	330	●
Français au travail – Accueillir un visiteur	334	●
 HOOFDSTUK 3 – MICRO-ORGANISMEN EN GEZONDHEID	387	●
Wat zijn micro-organismen?	387	●
Het microbioom	392	●
 HOOFDSTUK 4 – VOORTPLANING EN MENSTRUATIECYCLUS	397	●
Het vrouwelijk voortplaningsstelsel	397	●
 HOOFDSTUK 5 – TELEFONEREN	403	
Basisregels	403	
 Correct noteren en verwerken	410	●
Telefoonnotities	411	
 Informatie noteren en verwerken	410	●
English at work – Telephone communication	413	●
Français au travail – Téléphoner	419	●
 HOOFDSTUK 6 – POST EN E-MAIL		
Post verwerken	423	
 Inkomende post verwerken	424	●
 Uitgaande post verwerken	430	●
E-mail	436	
 E-mail	439	●
E-MAIL CORRECT SCHRIJVEN	442	
 digitaal communiceren	443	●
 HOOFDSTUK 7 – DOCUMENTEN BEHEREN		
Klasseren	450	
Digitale documenten	455	
Databank	455	
Gegevens verwerken in tabellen	455	
Informatie structureren	463	
 tekstverwerking met MS Word	464	●
Rekenblad: factuur	473	
Werken met een rekenblad (MS Excel)	474	●
Stap voor stap berekenen	483	
Werken met een databases (MS Access)	485	●
 documenten en data opslaan, delen en beveiligen	492	●
 HOOFDSTUK 6 – MINI-PROBLEEM		
SAMENVATTING	512	
 OEFENREEKS – THEMA 3 : Onthaal en administratie	513	
 WISKUNDEBLOK  Tijd en planning	517	●
 THEMA 3 – NEDERLANDS  Onthaal en communicatie	542	●

<b>Thema 4: VERKOPEN EN KLANTGERICHT WERKEN</b>	567	
 <b>START – Jij maakt het verschil in de winkel</b>	567	
 <b>HOOFDSTUK 1 – BASISCOMPETENTIES IN VERKOOP</b>	567	
Klantgericht werken	567	
Communicatie met klanten	569	
 Omgaan met verschillende klanten	570	●
 <b>HOOFDSTUK 2 – WERKEN IN EEN WINKEL</b>	572	
Soorten winkels	572	
Rollen in de winkel	580	
 <b>HOOFDSTUK 3 – PRODUCTEN VERKOOPKLAAR MAKEN</b>	588	
Verpakking	588	
Prijs en productinformatie	591	
Artikelbeveiliging	594	
Etikettering en productcodes	596	
 Producten en veiligheid	606	●
 <b>HOOFDSTUK 4 – KLANTEN INFORMEREN</b>	609	
Productkennis	609	
Klantgericht advies	609	
 Informatie en media	609	●
 Digitale systemen en algoritmes	611	●
 Media, privacy en netiquette	618	●
 Omgaan met verschillende klanten	625	●
 <b>HOOFDSTUK 5 – PRODUCT EN MATERIAALLABELS</b>	627	
Waarom zijn labels belangrijk?	627	●
Voedingsmiddelenetiket lezen	629	
Product en milieu	634	
 <b>HOOFDSTUK 6 – PRODUCTPRESENTATIE</b>	635	
Waarom presenteren?	635	
Presentatietechnieken	635	
Artikelen plaatsen	635	
 <b>HOOFDSTUK 7 – VERKOOPGESPREK</b>	649	
Stappen in verkoop	649	
Verkooptechnieken	649	
Klant informeren	650	
Omgaan met bezwaren	659	
 Kritisch denken en reclame	660	●
English at work – Helping customers	661	●
Français au travail – Aider un client	687	●
 <b>HOOFDSTUK 8 – MINI-PROBLEEM</b>	731	
 <b>SAMENVATTING</b>	731	
 <b>OEFENREEKS – THEMA 4</b>	732	
 <b>THEMA 4</b>  (Verkoopmedewerker)  Verkoop, winst en kortingen	734	●
 <b>THEMA 4 – NEDERLANDS</b>  Verkoop en klantcommunicatie	739	●

<b>Thema 5: Logistiek en goederenstroom</b>	<b>767</b>	
 START – Wat gebeurt er met producten?	767	
 HOOFDSTUK 1 – BASISCOMPETENTIES IN LOGISTIEK	767	
Nauwkeurig en verantwoordelijk werken	767	
Samenwerken in logistiek	769	
 HOOFDSTUK 2 – DE LOGISTIEKE GOEDERENSTROOM	770	
Wat is logistiek?	770	
 Krachten en tillen	770	●
 Snelheid en kracht	771	●
 Hefbomen	778	●
 Opslag en temperatuur	785	●
 Digitale systemen in logistiek	786	●
English at work – Warehouse & logistics	787	●
FR Français au travail – Logistique et instructions	803	●
 HOOFDSTUK 3 – WERKEN IN EEN MAGAZIJN	845	
Functies in een magazijn	845	
Hulpmiddelen	851	
 HOOFDSTUK 4 – VEILIG EN ERGONOMISCH WERKEN	854	
Veiligheid	854	
Reageren in een noodsituatie	854	●
Ergonomisch werken	863	
 Verantwoordelijkheid in logistiek	864	●
 HOOFDSTUK 5 – VEILIG EN DUURZAAM WERKEN MET CHEMISCHE STOFFEN	872	
Chemische stoffen rondom ons	872	●
Duurzaam omgaan met stoffen	874	●
Stofeigenschappen	876	●
 HOOFDSTUK 6 – GOEDEREN ONTVANGEN EN CONTROLEREN	882	
Goederen ontvangen	882	
Controle van goederen	885	
 HOOFDSTUK 7 – OPSLAG VAN GOEDEREN	890	
Opslagklaar maken	890	
Opslag	892	
Etiketteren	898	
 HOOFDSTUK 8 – MINI-PROBLEEM		
 Problemen oplossen stap voor stap	899	●
 Samenwerken bij problemen	901	●
SAMENVATTING	903	
 OEFENREEKS – THEMA 5	904	
 WISKUNDEBLOK – THEMA 5  Meten en volume in logistiek	906	
 THEMA 5 – NEDERLANDS  Logistiek en instructies	928	●
<b>Thema 6: PROBLEMEN OPLOSSEN IN ONTHAAL, VERKOOP EN LOGISTIEK</b>	<b>946</b>	
 START – Problemen horen bij elke job	946	
 HOOFDSTUK 1 – WAT IS EEN PROBLEEM?	946	
Wat bedoelen we met een probleem?	946	
Soorten problemen	948	

 HOOFDSTUK 2 – STAPPENPLAN PROBLEMEN OPLOSSEN	951	
Hoe pak je een probleem aan?	951	
 Informatie gebruiken om problemen op te lossen	951	
English at work – Solving problems	952	
Français au travail – Problèmes et solutions	962	
 HOOFDSTUK 3 – OPLOSSINGEN BEDENKEN	1003	
Creatief denken	1003	
Oplossingen vergelijken	1003	
 HOOFDSTUK 4 – OPLOSSINGEN KIEZEN EN UITLEGGEN	1004	
Beste oplossing kiezen	1004	
 HOOFDSTUK 5 – PROBLEMEN IN DE PRAKTIJK	1005	
 HOOFDSTUK 6 – EEN OPLOSSING ONTWERPEN	1007	
Wat betekent ontwerpen?	1007	
Stappen bij ontwerpen	1007	
SAMENVATTING	1008	
 OEFENREEKS – THEMA 6	1009	
 WISKUNDEBLOK – THEMA 6  Probleemoplossend denken	1011	
 THEMA 6 – NEDERLANDS  Problemen oplossen en communiceren	1024	
<b>Thema 7: Slim, zelfstandig en duurzaam werken</b>	<b>1030</b>	
 START – Klaar voor de praktijk	1030	
 HOOFDSTUK 1 – ZELFSTANDIG WERKEN	1030	
Wat is zelfstandig werken?	1030	
 Zelfstandig nadenken	1031	
English at work – Working independently	1032	
Français au travail – Problèmes et solutions	1046	
 HOOFDSTUK 2 – LEVEN IN EEN DEMOCRATISCHE RECHTSSTAAT	1089	
Wat is een democratische rechtsstaat	1089	
Hoe werkt België?	1090	
 HOOFDSTUK 3 – PLANNEN EN ORGANISEREN	1089	
Werk plannen	1097	
Prioriteiten stellen	1097	
 HOOFDSTUK 4 – EFFICIËNT WERKEN	1098	
Slim werken	1098	
Fouten vermijden	1098	
 Oorzaak en gevolg	1098	
 Efficiënt werken met digitale hulpmiddelen	1099	
 HOOFDSTUK 5 – BEVOLINGSEVOLUTIE, MIGRATIE EN VERSTEDELIJKHING	1100	
Bevolkingsdichtheid	1100	
Natuurlijke aangroei	1102	
Migratie	1103	
Push- en pullfactoren	1104	
Verstedelijking van het platteland	1106	
Bevolking en ondernemingen	1107	
Productie, consumptie en mondialisering	1108	

Transportinfrastructuur	1112	●
 HOOFDSTUK 6 – DUURZAAM WERKEN	1117	
Wat is duurzaamheid?	1117	
 Energie en verbruik	1118	●
 Energie	1133	●
 Geluid	1141	●
 HOOFDSTUK 7 – DIGITAAL WERKEN	1149	
Digitale tools	1149	
Documenten beheren	1149	
 HOOFDSTUK 8 – JEZELF VERBETEREN	1150	
Reflecteren	1150	
Kunst en cultuur begrijpen	1150	●
 HOOFDSTUK 9 – ONDERZOEK EN PROBLEEMOPLOSSEND DENKEN	1160	
Deel 1: ruimtelijke problemen	1165	●
Besmettingsgevaar door micro-organismen	1179	●
Verplaatsen van zware lasten	1179	●
Geluidsoverlast	1181	●
Eigenschappen van stoffen	1182	●
Bewaartechnieken	1184	●
Scheidingstechnieken	1185	●
Metingen en meetinstrumenten	1186	●
Onderzoek in aardrijkskunde	1189	●
Overzicht	1189	●
 HOOFDSTUK 10 – EINDOPDRACHT	1194	
SAMENVATTING	1195	
 OEFENREEKS – THEMA 7	1196	
 WISKUNDEBLOK – THEMA 7  Statistiek en grafieken	1198	●
 THEMA 7 – NEDERLANDS  Overzicht, analyse en conclusies	1211	●

- Engels
- Frans
- Toegepaste Informatica en Administratie
- Samenleven en Geschiedenis
- Wetenschap
- Wiskunde
- Nederlands

# WERKEN IN EEN ORGANISATIE


## **START – In welke situatie zit jij?**

Je wil later werken in een winkel, kantoor of magazijn.

Maar om goed te kunnen werken, heb je meer nodig dan alleen kennis.

Werkgevers verwachten dat je:

- samenwerkt met anderen
- correct communiceert
- verantwoordelijk bent
- zelfstandig kan werken

 Dit noemen we **basiscompetenties**.

In dit thema leer je deze stap voor stap.

## **WAT LEER JE?**

Na dit thema kan je:

- ✓ samenwerken in een team
- ✓ professioneel gedrag tonen
- ✓ kwaliteitsbewust werken
- ✓ economisch en duurzaam handelen
- ✓ uitleggen hoe een onderneming werkt
- ✓ eenvoudige taken uitvoeren in onthaal, verkoop en logistiek



## TAAL- EN LEESTOOLBOX

Deze toolbox helpt je tijdens de hele cursus.

 Je gebruikt deze strategieën bij:

- lezen
- luisteren
- telefoneren
- instructies volgen
- reclame begrijpen
- documenten verwerken
- klantgesprekken

 Goede strategieën helpen je om:

- ✓ informatie sneller te begrijpen
- ✓ minder fouten te maken
- ✓ belangrijke informatie te herkennen
- ✓ beter te communiceren

### 1. Voor je leest of luistert

#### **Bekijk eerst de tekst of situatie**

Kijk naar:

- titel
- tussentitels
- afbeeldingen
- pictogrammen
- vetgedrukte woorden
- schema's of tabellen

 Zo weet je sneller waarover het gaat.

#### **Denk vooraf na**

Vraag jezelf:

- Wat weet ik al over dit onderwerp?
- Waarover zou dit gaan?
- Wat verwacht ik?

### 2. Tijdens het lezen of luisteren

#### **Zoek kernwoorden**

Kernwoorden zijn belangrijke woorden.

#### **Voorbeeld**

“De levering arriveert morgen in magazijn 2.”

Kernwoorden:

- levering
- morgen
- magazijn 2

## 🧠 Let op signaalwoorden

Signaalwoord	Betekenis
eerst	begin
daarna	volgende stap
omdat	reden
dus	gevolg
maar	tegenstelling
ten slotte	einde

### 📖 3. Hoofdzaak herkennen

#### 🧠 Hoofdzaak

= belangrijkste informatie

#### 🧠 Bijzaak

= extra informatie

#### 👉 Vraag jezelf:

“Wat moet ik echt onthouden?”

### 📖 4. Moeilijke woorden begrijpen

Gebruik:

- ✓ context
- ✓ voorkennis
- ✓ andere talen
- ✓ afbeeldingen
- 👉 Zoek enkel echt belangrijke woorden op.

### 📖 5. Slim notities nemen

Gebruik:

- kernwoorden
- afkortingen
- symbolen
- schema's
- tabellen

### Voorbeelden van afkortingen

Woord	Afkorting
levering	lev.
magazijn	mag.
afspraak	afspr.
telefoonnummer	tel.nr.

## 6. Kritisch nadenken

Niet alle informatie is betrouwbaar.

Vraag jezelf:

- Wie maakte dit?
- Waarom?
- Is dit reclame?
- Is de informatie recent?
- Zijn er bronnen?

## 7. Na het lezen of luisteren

Controleer jezelf:

- ✓ Begrijp ik de informatie?
- ✓ Kan ik het uitleggen?
- ✓ Ken ik de belangrijkste punten?

## 8. Communicatiemodel

Bij communicatie denk je na over:

Onderdeel	Vraag
zender	Wie stuurt de boodschap?
ontvanger	Voor wie is de boodschap?
boodschap	Wat wil je zeggen?
kanaal	Hoe communiceer je?
doel	Waarom communiceer je?

 Het communicatiemodel helpt je om beter te communiceren.

## OEFENING

Situatie:

Je stuurt een e-mail naar een klant.

Vul in:

- zender:
- ontvanger:
- kanaal:
- doel:

## ONTHOUD

Goede lezers en luisteraars:


- ✓ denken vooraf na
- ✓ zoeken kernwoorden
- ✓ herkennen hoofdzaak
- ✓ maken notities
- ✓ denken kritisch na

## HOOFDSTUK 1 – BASISCOMPETENTIES

### **Werken in team**

#### **Wat is een team?**

Een **team** is een groep mensen die samenwerkt om een doel te bereiken.

 In een bedrijf werk je bijna nooit alleen.

Je werkt samen met collega's om taken uit te voeren.

Een team werkt beter dan één persoon omdat:

- iedereen andere talenten heeft
- je elkaar kan helpen
- het werk sneller klaar is

#### **Waarom is samenwerken belangrijk?**

Goede samenwerking zorgt voor:

- minder fouten
- betere resultaten
- een goede sfeer

Slechte samenwerking zorgt voor:

- conflicten
- fouten
- stress

#### **Communicatie in een team**

Communicatie = informatie uitwisselen.


Er zijn 2 soorten:

##### **Verbaal**

- praten
- telefoneren

##### **Non-verbaal**


- lichaamstaal
- houding
- gezichtsuitdrukking

 Belangrijk: wat je zegt en hoe je het zegt moeten overeenkomen.

#### **Actief luisteren**

Actief luisteren betekent:

- aandacht geven
- niet onderbreken
- vragen stellen

 Zo voorkom je misverstanden.



## ◆ CASE – Samenwerken in een winkel

### ✚ Situatie

Je werkt in een supermarkt en moet samen met een collega rekken vullen.  
Je collega werkt traag en praat veel.

### 🤔 Denkvrage

- Wat is het probleem?
- Wat gebeurt er als je niets zegt?

### ■ OPDRACHT

Wat zeg je tegen je collega?

#### 👉 Gebruik zinnen zoals:

- “Zullen we het werk verdelen?”
- “Kunnen we even afspreken hoe we dit doen?”

### ✅ CHECK JEZELF

Waarom is communicatie belangrijk in een team?  
Schrijf 2 redenen.

---

---

### ■ EXTRA OPDRACHT – AANTALLEN

Je werkt met 4 collega's in een team.  
Samen vullen jullie 20 rekken.

#### 👉 Hoeveel rekken vult elke persoon als je eerlijk verdeelt?

✎ Antwoord: \_\_\_\_\_

#### 👉 Wat als één persoon 2 rekken minder doet?

Hoeveel doen de anderen dan?

### ■ EXTRA OPDRACHT – TIJD INSCHATTEN

Een overleg duurt 30 minuten.  
Er zijn 3 onderwerpen en elk onderwerp duurt even lang.

#### 👉 Hoeveel minuten per onderwerp?

✎ Antwoord: \_\_\_\_\_