



Mentorhandboek

Voor trainers van baliemedewerkers

Bijscholing, uitwisseling en training van
baliemedewerkers in levenslange loopbaanbegeleiding.

Mentorhandboek voor trainers van baliemedewerkers

September 2024

Dit handboek is ontwikkeld om het gebruik van de door projectpartners samengestelde combinatietraining te faciliteren. Deze training biedt leerinhoud aan die bestaat uit theoretisch materiaal en praktische activiteiten, zowel online als op locatie. Trainers worden uitgenodigd om het handboek te lezen voordat ze hun medewerkers trainen.

Auteur: *Réseau International des Cités des métiers*

Startdatum van het project: 01 -11 -2021

Duur: 33maanden

Subsidie-overeenkomst: 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by
the European Union

Inhoud

1. Presentatie	2
a. Doelstellingen van het project	3
b. Doelstellingen van de training	4
c. Doelstellingen van het handboek	4
2. Online activiteiten	5
a. Structuur en inhoud van de modules	5
b. Leerdoelen	7
3. Activiteiten op locatie	10
a. Waarom een combinatietraining	10
b. Praktische activiteiten implementeren: de juiste timing	11
c. Richtlijnen voor praktijkgerichte activiteiten op locatie	12
4. Validatiekader	14
a. Beoordelingsmethode voor training online	14
b. Beoordelingsmethode voor training op locatie	17
5. Gebruik van het platform	18
a. Richtlijnen voor deelnemers aan de online training	18
b. Instructies voor trainers	25
c. Stapsgewijze instructies voor het aanvragen van een nieuw cursusgebied (voor trainers)	28
6. Vertrouwelijkheidsregels	31
7. Partners	32

1. Presentatie

Desk Reset is een Erasmus+-project, gefinancierd door de Europese Unie. Het brengt zes partners uit vier Europese landen samen: België, Griekenland, Italië en Frankrijk.

Dit project werd ontwikkeld naar aanleiding van de observatie dat de rol van de baliemedewerker ingrijpend veranderd was als gevolg van de Covid-19 pandemie en de versnellende digitale transitie. Aan de hand van getuigenissen uit de eerste hand en veldonderzoek werd duidelijk dat deze maatschappelijke veranderingen de baliefunctie aan het veranderen waren en dat organisaties die eindgebruikers ontvangen, met name organisaties die sociale of openbare diensten verlenen, zich moesten aanpassen om een hoog kwaliteitsniveau van dienstverlening in de receptieruimte te behouden.

De *Desk Reset*-partners besloten zich te richten op de centra voor levenslange loopbaanbegeleiding, omdat deze sector een hoogwaardige baliedienst voor zijn bezoekers moet bieden en onderhouden om zijn maatschappelijke rol effectief te kunnen vervullen.

Het doel was dus om de toegang te vergemakkelijken tot een aantal tools die ontworpen zijn om de implementatie van nieuwe en innovatieve praktijken in de receptieruimte te ondersteunen, evenals het personeel dat aan de balie werkt.

Projectdoelstellingen

Het verbeteren van de kwaliteit van de baliediensten in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

Het bij- en omscholen van de rol van baliemedewerker in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

Het vergroten van kennis en bewustzijn onder Europese belanghebbenden over de belangrijke rol van baliemedewerkers in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding.

Er zijn drie eindproducten ontwikkeld om aan de bovengenoemde doelstellingen te voldoen:



De portfolio

van 21e-eeuwse baliepraktijken voor centra voor levenslange loopbaanbegeleiding



Vaardighedenrepertorium

en niet-formeel validatiekader



Trainingsprogramma

voor baliemedewerkers in centra voor levenslange loopbaanbegeleiding

Trainingsdoelen

De training die je gaat volgen is een van de belangrijkste intellectuele resultaten van het project. Het is ontworpen als een combinatie-cursus: de eerste fase moet worden voltooid op een online trainingsplatform dat een compleet leerprogramma biedt en bestaat uit zes modules en een breed scala aan inhoud waarin theoretisch en praktisch materiaal wordt gecombineerd.

[Klik hier om het E-LEARNING PLATFORM te ontdekken](#)

De tweede fase bestaat uit activiteiten op locatie. Een aantal verschillende activiteiten zijn ontwikkeld om op de werkplek te worden uitgevoerd, onder toezicht van een gekwalificeerde professional. De projectpartners hebben enkele voorbeelden gegeven van activiteiten op locatie en nodigen trainers uit om hun eigen activiteiten te ontwikkelen op basis van de uitdaging en de specifieke aard van hun werkomgeving.

De training is gericht op:

- ♦ het bijscholen van baliemedewerkers
- ♦ het integreren van nieuwe baliemedewerkers in het team vergemakkelijken
- ♦ het actualiseren van de kennis en vaardigheden van baliemedewerkers in het licht van nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied.

Doelstellingen handboek

Dit handboek is bedoeld als richtlijn om de implementatie van de training te vergemakkelijken. Het bevat nuttige bronnen over hoe de leerinhoud te structureren, de voortgang van de cursus te volgen, aanvullende activiteiten om op locatie en online uit te voeren, cursisten te beoordelen, evenals een aantal technische tips over de digitale inhoud en hoe deze te gebruiken.

Lees het aandachtig door voordat je met je team aan de cursus begint.

2. Online activiteiten

Het eerste deel van de training bestaat uit het voltooien van de online activiteiten die beschikbaar zijn op het e-learning platform. Cursisten kunnen deze activiteiten in hun eigen tempo voltooien.

Trainers kunnen echter wel een schema voorstellen als onderdeel van een integratieprogramma.

Structuur en inhoud van de module

De zes modules volgen dezelfde structuur, zoals hieronder beschreven:

- ♦ **Inleiding:** Video's introduceren de onderwerpen die zullen worden bestudeerd. Ze vatten ook de leerdoelen en verwachte leerresultaten samen.

- ♦ **Videolessen:** Video's geven theoretische informatie over het onderwerp van de module. Cursisten worden aangemoedigd om ze een aantal keer te bekijken en aantekeningen te maken om ze beter te begrijpen.

- ♦ **Leeractiviteiten:** Dit onderdeel bevat interactieve activiteiten waarmee de cursisten de vaardigheden en kennis kunnen toepassen die ze hebben opgedaan in de video's. Er zijn verschillende soorten activiteiten:
 - Observationeel leren: De video's hier zijn voorbeelden van goede praktijken. Cursisten worden uitgenodigd om ze verschillende keren te bekijken en aantekeningen te maken, zodat ze onthouden hoe ze de verwachte houding en het gedrag van een baliemedewerker moeten aannemen.

- Case studies: De video's hier tonen praktijksituaties die regelmatig voorkomen bij de balie. De cursist wordt gevraagd om het antwoord en de reactie van de baliemedewerker te analyseren. Cursisten moeten de hele video een keer bekijken en dan opnieuw bekijken en pauzeren om de houding van de baliemedewerker te analyseren aan de hand van meerkeuzevragenlijsten.
- Rollenspel: Deze video's zijn rollenspellen die de cursisten in levensechte situaties plaatsen waarin ze de juiste reactie en houding moeten kiezen om de gebruiker te begeleiden. Cursisten krijgen slechts één kans per video om het juiste antwoord te kiezen. Bij een fout antwoord kunnen ze de video vanaf het begin afspelen en het opnieuw proberen.

Deze activiteiten maken deel uit van het leerproces. De resultaten tellen niet mee voor de eindevaluatie. De cursisten mogen de video's bekijken en de vragen zo vaak proberen te beantwoorden als ze willen, zonder hun kans op het voltooien van de cursus in gevaar te brengen.

◆ **Eindtoets**: dit onderdeel bestaat uit het volgende:

- 10 meerkeuzevragen: de cursisten mogen de vragen zo vaak proberen als ze willen, maar ze moeten een score van minstens 70% halen om te slagen. Succesvolle cursisten ontvangen een badge. Raadpleeg voor meer informatie het hoofdstuk 'Beoordeling' in dit handboek.
- Een evaluatiequiz: deze quizzen zijn ontwikkeld om de cursist de kans te geven feedback te geven.

Leerdoelen

De modules zijn onderverdeeld in secties die overeenkomen met verschillende balietaken en -vaardigheden. Hierdoor kunnen de cursisten deze vaardigheden gemakkelijker herkennen en zich erop richten.

- Module A (Informatie en ontvangst), module B (Omgaan met een divers publiek) en module C (Conflicthantering) richten zich op communicatievaardigheden en -taken.
- Module D (Projectmanagement) richt zich op administratieve taken en de organisatorische vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden van baliemedewerkers.
- Module E (Ruimtemanagement) richt zich op taken met betrekking tot het bewaken van de gebouwen en het beheer van stromen.
- Module F (Digitale en technische vaardigheden) richt zich op digitale hulpmiddelen en de toepassing ervan.

Elke module bevat een reeks leerdoelen. Het bereiken van deze doelen betekent dat de cursist de bijbehorende vaardigheden onder de knie heeft. De onderstaande tabel bevat een overzicht van de leerdoelen en bijbehorende vaardigheden.

Hier volgt advies om het platform op de juiste manier te gebruiken.

- Zorg ervoor dat de cursisten begrijpen hoe het werkt. Moedig ze daarom aan om de instructievideo te bekijken. Vervolgens raden we trainers aan de tijd te nemen om mogelijke vragen te beantwoorden en ervoor te zorgen dat alles volkomen duidelijk is.

- Moedig leerlingen aan om de [zelfevaluatie](#) te doen. Trainers hebben toegang tot de resultaten, waardoor ze de voortgang van de cursist kunnen volgen en deze initiële input kunnen vergelijken met de resultaten die cursisten hebben behaald voor de verschillende activiteiten, online en op locatie, en beoordelingen tijdens de cursus. Dit stelt trainers ook in staat om het programma waar nodig aan te passen. Houd er rekening mee dat het online gedeelte van deze cursus geen vervanging is voor de activiteiten op locatie.

MODULE	Leerdoelen	Vaardigheden
Module A – Informatie en ontvangst	Bezoekers begroeten: glimlachen en diensten aanbieden die afgestemd zijn op de behoeften van de eindgebruikers als eerste contactpunt van het centrum. Respecteer de structuur van de ontmoeting. Gebruik een efficiënte gespreksleidraad met de verschillende soorten vragen en herformuleringen. Respecteer de privacyregels. Gepast gedrag aannemen om een vertrouwensrelatie te bevorderen (geduld, vertrouwen, aandacht, reactievermogen, empathie, tolerantie voor culturele verschillen, actief luisteren, enz.). Het verzoek van de gebruiker kunnen herformuleren en tot wederzijds begrip kunnen komen	Een gastvrije houding aannemen en zich op een gepaste manier gedragen Het juiste type vraag identificeren en gebruiken (gesloten/open einde, alternatief, enz.) Wederzijds begrip kunnen bereiken door herformuleringstechnieken te gebruiken Aangepaste communicatietechnieken toepassen en naleven Beschikbare informatie en bronnen identificeren en bijwerken Relevante informatie selecteren en leveren aan de gebruiker
Module B - Omgaan met een divers publiek	De bron van discriminatie kunnen identificeren en de juiste houding aannemen om inclusie te bevorderen De omstandigheden identificeren die de toegang van de gebruiker tot mogelijkheden en diensten kunnen beperken De status en behoeften van gebruikers kunnen vaststellen In staat zijn om een antwoord voor te stellen en een gedrag aan te nemen dat past bij deze specifieke verzoeken.	Diversiteit erkennen Niet-oordelend gedrag aannemen De omstandigheden identificeren die de toegang van de gebruiker tot bronnen en diensten kunnen beperken Je antwoord waar nodig aanpassen aan je diverse publiek Elementen identificeren die inclusie in het centrum kunnen beperken Gedrag, procedures en middelen aanpassen en implementeren om beter te kunnen inspelen op diversiteit
Module C - Conflicthantering	De bron van een conflict identificeren. Technieken, goede gewoonten en gedragingen identificeren en toepassen om conflicten te voorkomen. Aangepaste oplossingsstrategieën identificeren. Aangepaste oplossingsstrategieën implementeren.	Passende communicatietechnieken gebruiken (geweldloze communicatie, assertiviteit, verbale en non-verbale communicatie) De tevredenheid van de gebruiker beoordelen Vertekende of onvolledige informatie identificeren en herkennen Identificeren wanneer verantwoordelijkheid te nemen voor de klacht van de gebruiker Onderhandelingstechnieken kennen en toepassen
Module D - Projectmanagement	De belangrijkste elementen van projectmanagement (wat is een project en projectmanagement) leren. Leren hoe je een project effectief beheert (stappen, methodologie, tools). Projecten op schema houden door projectrisico's te beheren en effectief gebruik te maken van een communicatieplan. Een actieplan opstellen om je kennis van projectmanagement te blijven vergroten.	Een reeks taken tijdig inplannen Taken prioriteren en de voortgang ervan bewaken Anticiperen op risico's Samenwerken met teamgenoten om updates te krijgen en te leren over nieuwe processen en middelen

**Module E –
Ruimteman-
agement**

Toegankelijkheid en veiligheid garanderen op alle niveaus.

De belangrijkste elementen identificeren die een autonoom gebruik van de ruimte en de middelen door de gebruikers van het centrum bevorderen.

Voor de beschikbaarheid van middelen en apparatuur zorgen.

De gebruikersstroom controleren en sturen.

Voor efficiënte communicatie met je team zorgen om de ruimte aan te passen aan de behoeften van gebruikers of de dagelijkse planning.

De bezoekersstroom tussen verschillende zones en werknemers leiden

De tijd die aan elk verzoek wordt besteed prioriteren en aanpassen aan de bezoekersstroom

De ruimte netjes, schoon en toegankelijk houden

De belangrijkste elementen identificeren om een gastvrije en aangename sfeer te creëren en te behouden

Het juiste gebruik van ruimte en middelen ondersteunen

Relevante informatie identificeren en lokaliseren en jezelf regelmatig op de hoogte houden

Informatie verspreiden van en naar de juiste afdeling, medewerker of bezoeker

**Module F -
Digitale en
technische
vaardigheden**

Toegang, zoekmachines, relevante informatie vinden.

Een breed publiek toegang geven tot informatie en online diensten.

Technische problemen kunnen oplossen.

ICT-media en -software gebruiken voor informatieve doeleinden tijdens de begeleiding.

Navigeren, onderzoeken en filteren van gegevens, informatie en digitale inhoud.

Gegevens en informatie delen met behulp van ICT.

Digitaal communiceren met behulp van ICT-tools en -hulpmiddelen.

De vertrouwelijkheidsregels en gegevensbeveiliging (*GDPR*) naleven.

De gebruiker helpen en begeleiden bij het gebruik van multimedia en digitale hulpmiddelen met inachtneming van de

vertrouwelijkheidsregels

Digitale technologie aanpassen aan communicatiebehoeften en -omstandigheden

De juiste normen en veiligheidsregels selecteren en toepassen bij communicatie met digitale technologieën

ICT-media en -software gebruiken voor informatiedoeleinden

Digitale oplossingen gebruiken om diensten efficiënt te leveren

ICT-hulpmiddelen veilig gebruiken

3. Activiteiten op locatie

Waarom een combinatiecursus?

Vaardigheden zijn operationele kennis die kan worden toegepast op levensechte situaties. Wanneer cursisten in interactie zijn met hun werkomgeving, kunnen trainers hun vaardigheden en vermogen om hun werk uit te voeren nauwkeuriger beoordelen. Daarom besloten de projectpartners om een combinatiecursus aan te bieden, waarbij praktische activiteiten op locatie net zo belangrijk zijn als online leren voor het behalen van de certificering.

Het doel van de praktische activiteiten is om te meten of en in welke mate de cursisten de theoretische kennis en de vereiste harde en zachte vaardigheden hebben verworven. Concreet is het een tool die het volgende meet:

- ♦ het vermogen van cursisten om de werkzaamheden van een baliemedewerker uit te voeren
- ♦ de mate van succes waarmee deze activiteiten worden uitgevoerd

Individuele begeleiding is de meest effectieve methode om cursisten hun vaardigheden te laten verwerven en ontwikkelen. Trainers moeten cursisten specifieke feedback geven over hun sterke en zwakke punten.

Tijdschema voor activiteiten op locatie

Trainingsactiviteiten op locatie zijn een coherent en dynamisch vervolg op de online fase van het trainingsprogramma. Daarom moeten ze altijd plaatsvinden nadat de online training is voltooid.

De trainer heeft twee opties:

- ♦ De activiteiten op locatie uitvoeren aan het einde van elke module, zodra de module is getest; of
- ♦ Alle activiteiten op locatie uitvoeren zodra alle online training is voltooid.

De eerste optie stelt cursisten in staat om de geleerde kennis en vaardigheden alleen in de praktijk te brengen met een hogere mate van nauwkeurigheid, en om leermethoden af te wisselen.

De tweede optie stelt cursisten in staat om de vaardigheden en kennis die ze in alle modules hebben opgedaan te bundelen en toe te passen op de activiteiten.

Hoewel de modules zijn ingedeeld volgens vaardigheden, kunnen sommige taken of activiteiten verschillende vaardigheden en kennis vereisen.

Richtlijnen voor praktische activiteiten op locatie

Zelfevaluatie-instrument en de toepassing ervan op het follow-up proces:

Voordat je met de activiteiten op locatie begint, moet je de vooruitgang van de cursisten vanaf het begin van de training beoordelen.

Zoals eerder aangegeven, staat er op het e-learning platform een zelfevaluatieformulier. Vraag cursisten om het opnieuw in te vullen nadat ze geslaagd zijn voor de online tests. Afhankelijk van de gegeven antwoorden heb je de mogelijkheid om verdere beoordelingen uit te voeren om de zelfevaluaties van de cursisten te bevestigen. Deze omvatten:

- ♦ Een observatiesessie met getrainde baliemedewerkers
- ♦ Een interview om te bevestigen dat cursisten inderdaad in staat zijn om de vaardigheden die ze beweren te hebben verworven, toe te passen.

Als er twijfels zijn of een vaardigheid is verworven of een leerdoel is bereikt, zorg er dan voor dat je deze opneemt in het activiteitenprogramma dat je gaat implementeren.

Een activiteitenprogramma opstellen

Elke module bevat een reeks praktische activiteiten die moeten worden uitgevoerd door de cursist. Elk van deze activiteiten beoordeelt een of meer leerdoelen en gerelateerde vaardigheden. Aan de hand van de beoordelingsresultaten kunnen trainers bepalen welke doelen zijn bereikt en welke vaardigheden zijn verworven of nog verder moeten worden ontwikkeld.

De activiteit uitvoeren:

Sommige activiteiten zijn bedoeld om samen met de trainer uit te voeren, sommige zonder, sommige als groep en sommige individueel.

Voor veel van hen is leermateriaal (zoals kaartspellen, rollenspellen, voorbeelden van gebruikerseisen, enz.) beschikbaar. Deze materialen zijn ontwikkeld op basis van de werkomgeving van de projectpartners. Voel je vrij om ze te gebruiken of om voorbeelden te ontwikkelen die zijn aangepast aan jouw werkomgeving. Het pedagogische mechanisme blijft hetzelfde.

Beoordeling

Observeer tijdens de activiteit de houding, reacties en keuzes van de cursisten. Om je te helpen, hebben we een praktisch beoordelingsformulier ontworpen dat uit het volgende bestaat:

- ♦ Een observatieblad
- ♦ Een sjabloon voor een activiteitenprogramma
- ♦ Een beoordelingsformulier.

[Klik hier voor het BEOORDELINGSFORMULIER](#)

Om de pedagogische waarde van deze activiteiten te vergroten, stimuleer je peer-beoordeling. Dit is al voorgesteld voor sommige activiteiten, maar voel je als je wilt vrij om je eigen methoden te ontwikkelen om dit uit te voeren.

4. Certificeringskader

Online trainingsbeoordeling

Na afronding van de e-learning cursus kunnen cursisten het eerste niveau van de certificering behalen. Tijdens en na het doorlopen van de module voeren cursisten zelfevaluaties uit en geven ze feedback.

Modulebeoordeling:

Cursisten moeten slagen voor de **tien meerkeuzevragen** op het platform om de module te voltooien. Deze testscore bepaalt samen met de cijfers voor het voltooien van de oefeningen of een cursist de badge voor de module krijgt.

Als de cursist de eerste keer niet slaagt, kan hij/zij **eindeloos proberen te** slagen voor de test, waarvoor een **minimumscore van 70% vereist is**.

Cursisten krijgen voor elke afgeronde module een badge.

De modulebadges

De badge voor elke module komt overeen met de titel:



Module A
Ontvangst van en
informatie voor bezoekers



Module B
Omgaan met een divers
publiek



Module C
Conflicthantering



Module D
Projectmanagement en
organisatorische
vaardigheden



Module E
Ruimtemanagement



Module F
Digitale en technische
vaardigheden

Eindbeoordeling:

Als alle zes modules zijn afgerond en de cursisten alle badges hebben verdiend, kunnen ze de **eindtest** afleggen die leidt tot een **eerste certificaat van afronding**.

De cursist mag deze test **maximaal drie keer** doen en moet een minimumscore van **70%** halen om te slagen. Na het maken van de test hebben cursisten toegang tot hun score en de foute antwoorden. Na het succesvol afronden van de eindtoets ontvangen de cursisten het online cursuscertificaat.

Als de cursisten de online cursus met succes hebben afgerond en alle badges hebben verworven, krijgen ze het onderstaande certificaat:



Training op locatie

Het tweede certificeringsniveau voor de *DESK RESET*-cursus vindt plaats op locatie onder toezicht van een trainer, zoals beschreven in Sectie 3 'Activiteiten op locatie'.

Trainers zijn verantwoordelijk voor de praktische activiteiten en voor het beoordelings- en scoringsproces. Ze moeten het beoordelingsformulier van het e-learning platform gebruiken. Zodra alle vaardigheden beoordeeld en een score hebben, vullen trainers een formulier in op het platform.

Cursisten moeten een minimumscore van 2,8/4 behalen om de certificering te behalen. Zodra de scores zijn ingevoerd op het platform en goedgekeurd door de trainer, ontvangen cursisten per e-mail een certificaat van afronding.

Voor meer informatie over de beoordelingsprocedure verwijzen we je naar het certificeringskader.

[Klik hier om het CERTIFICERINGSKADER te ontdekken](#)

5. Gebruik van het platform

In dit deel leggen we uit hoe je het e-learning platform ten volle kunt benutten. Eerst kijken we naar de opzet voor de cursist: de verschillende secties, de opeenvolgende stappen die nodig zijn om een module te voltooien en nuttige tips over hoe cursisten hun ervaring met het platform kunnen verbeteren.

Dan kijken we naar de opzet voor de trainer: hoe wordt de vooruitgang van de cursist gevolgd, nuttige tips om het beoordelingsproces te vergemakkelijken, enz.

Online cursusrichtlijnen voor cursisten

Welkom bij de online cursus *Desk Reset*! We zijn blij dat je er bent. Deze gids zal je helpen om aan de slag te gaan, de cursusstructuur te begrijpen en het meeste uit je leerervaring te halen.

Om ervoor te zorgen dat je het cursusmateriaal en de instructies in de taal van je voorkeur ontvangt, kun je de taal selecteren in het menu bovenaan de cursus.

De online cursus *Desk Reset* is beschikbaar in vijf talen:



Frans



Nederlands



Grieks



Italiaans



Engels

Startpunt

Voordat je toegang krijgt tot de cursusinhoud, moet je de zelfevaluatievragenlijst 'Startpunt' in de module 'Intro' invullen.

Deze vragenlijst is ontwikkeld om je te helpen nadenken over je huidige vaardigheden en biedt een basis voor het vaststellen van persoonlijke leerdoelen voor de cursus.

Dashboard > My training courses > DRT



Course content



Course info

Cursusinhoud
Cursusinformatie
Startpunt

STARTING POINT



Startpunt

Doen: Cursist moet deze vragenlijst indienen om hem af te ronden
ZELFEVALUATIEFORMULIER

Denk voordat je aan de cursus begint na over je eerdere ervaring als balie medewerker en beantwoord de

Heb je het gevoel dat je in staat bent om de onderstaande taken uit te voeren?

Kies voor elk item een van de volgende antwoorden:

Ja

Meer ja dan nee

Meer nee dan ja

Geen taken

Bezoekers persoonlijk, telefonisch of digitaal begroeten

Diensten aanbieden die zijn afgestemd op de behoeften van eindgebruikers.

De structuur van het interview respecteren

De vertrouwelijkheidsregels respecteren

Gepast gedrag aannemen om een vertrouwensrelatie te bevorderen

Het verzoek van de gebruiker herformuleren om tot wederzijds begrip te komen

Verschillende soorten vragen gebruiken en herformuleren

STARTING POINT

To do: Student must submit this questionnaire to complete it

SELF EVALUATION FORM

Print Blank

Before starting the course, reflect on your previous experience as a Desk Receptionist, and answer the following self-assessment questions.

1 Do you feel competent in performing the behaviors listed below?

For each item choose one of the following answers:

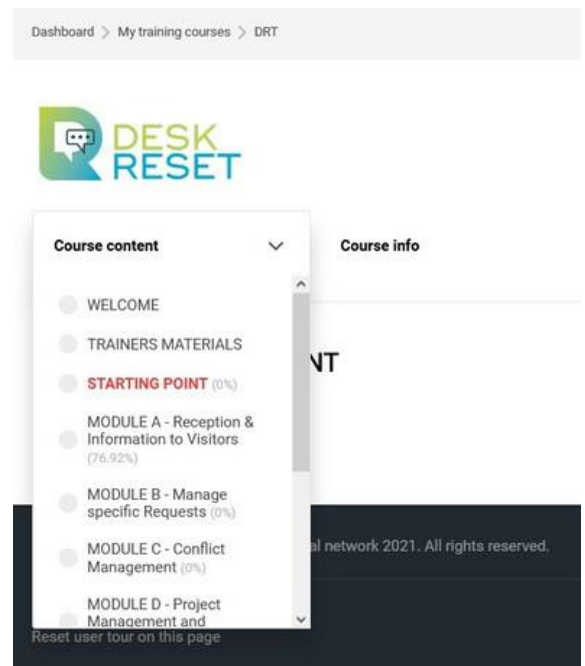
- Yes
- More Yes than No
- More No than Yes
- No duties

Greet visitors in person, on the telephone, or digitally.
Offer services tailored to the needs of end users.
Respect the structure of the interview.
Respect privacy rules.
Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust.
Rephrase the user's request and validate mutual understanding.
Use different types of questions and reformulations.

	Yes	More Yes than No	More No than Yes	No
1	☐	☐	☐	☐
2	☐	☐	☐	☐
3	☐	☐	☐	☐
4	☐	☐	☐	☐
5	☐	☐	☐	☐
6	☐	☐	☐	☐
7	☐	☐	☐	☐
8	☐	☐	☐	☐

Navigeren door de cursus

Na het voltooien van de startpuntbeoordeling kun je het menu **Cursusinhoud** gebruiken om de verschillende modules te verkennen. Hoewel we aanraden om de modulevolgorde te volgen voor een gestructureerde aanpak, heb je de flexibiliteit om alle modules vanaf de eerste dag te verkennen en indien nodig opnieuw te bezoeken.



Klik op het '+'-teken onder de moduletitel om toegang te krijgen tot nuttige informatie om je leertraject te plannen. Dit omvat de leerresultaten, die aangeven wat je zult bereiken door het voltooien van de module en de geschatte tijd die nodig is om de module te voltooien, zodat je je studietijd effectief kunt beheren.

MODULE A - Reception & Information to Visitors

Learning Outcomes:



MODULE A - Ontvan
Leerresultaten:

MODULE A - Reception & Information to Visitors

Learning Outcomes:



- Greet visitors in person, on the telephone, or digitally.
- Offer services tailored to the needs of end users.
- Respect the structure of the interview.
- Respect privacy rules.
- Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust.
- Rephrase the user's request and validate mutual understanding.
- Use different types of questions and reformulations.

MODULE A - Ontvangst
Leerresultaten:
Bezoekers persoonlijk, t
Diensten aanbieden die
De structuur van het inte
De privacyregels respec
Gepast gedrag aanneme
Het verzoek van de gebr
Gebruik verschillende so

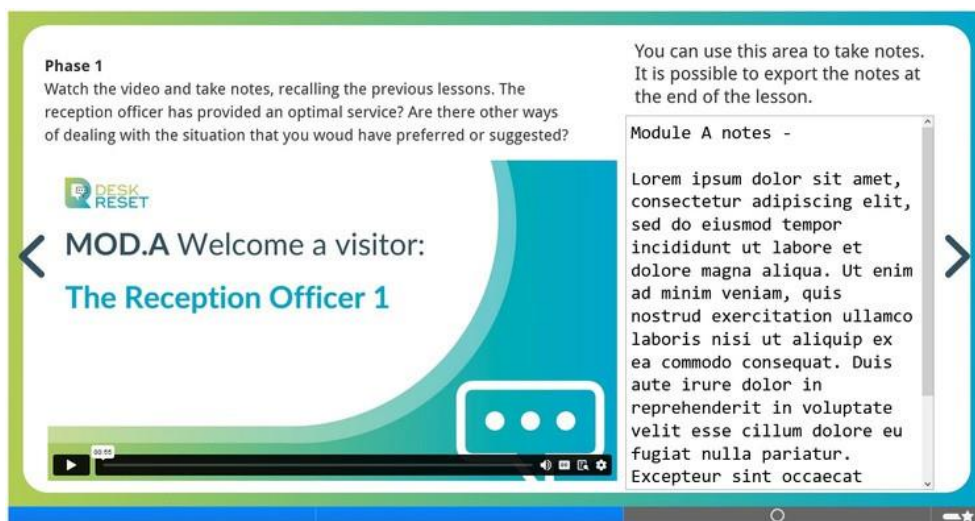
Elke module is ontworpen om op zichzelf te staan, zodat je in je eigen tempo kunt werken. Hier lees je wat je in elke module kunt verwachten:

- ♦ **Inleiding:** Begin met een overzicht van de inhoud en belangrijkste onderwerpen die in de module aan bod komen;
- ♦ **Videolessen:** Bekijk interessante video's die belangrijke concepten uitleggen en visueel inzicht bieden;
- ♦ **Leeractiviteiten:** Pas het geleerde toe via interactieve activiteiten;
- ♦ **Leesmateriaal:** Gebruik aanvullende teksten voor een beter begrip.

Maak aantekeningen

Sommige video's en presentaties bevatten een persoonlijke notitiefunctie, die je kunt gebruiken om belangrijke punten of gedachten op te schrijven. Het maken van aantekeningen is optioneel, maar kan erg nuttig zijn.

Zorg ervoor dat je je aantekeningen aan het einde van elke activiteit downloadt, want het platform zal je persoonlijke aantekeningen niet registreren of opslaan. Zorg ervoor dat je ze op je apparaat hebt opgeslagen voor toekomstig gebruik.



Fase 1
Bekijk de video en maak aantekeningen.
Heeft de baliemedewerker een optie?
Zijn er andere manieren om met de...
Je kunt dit deel gebruiken om aantekeningen...
Het is mogelijk om de notities aan het einde...
Notities exporteren.

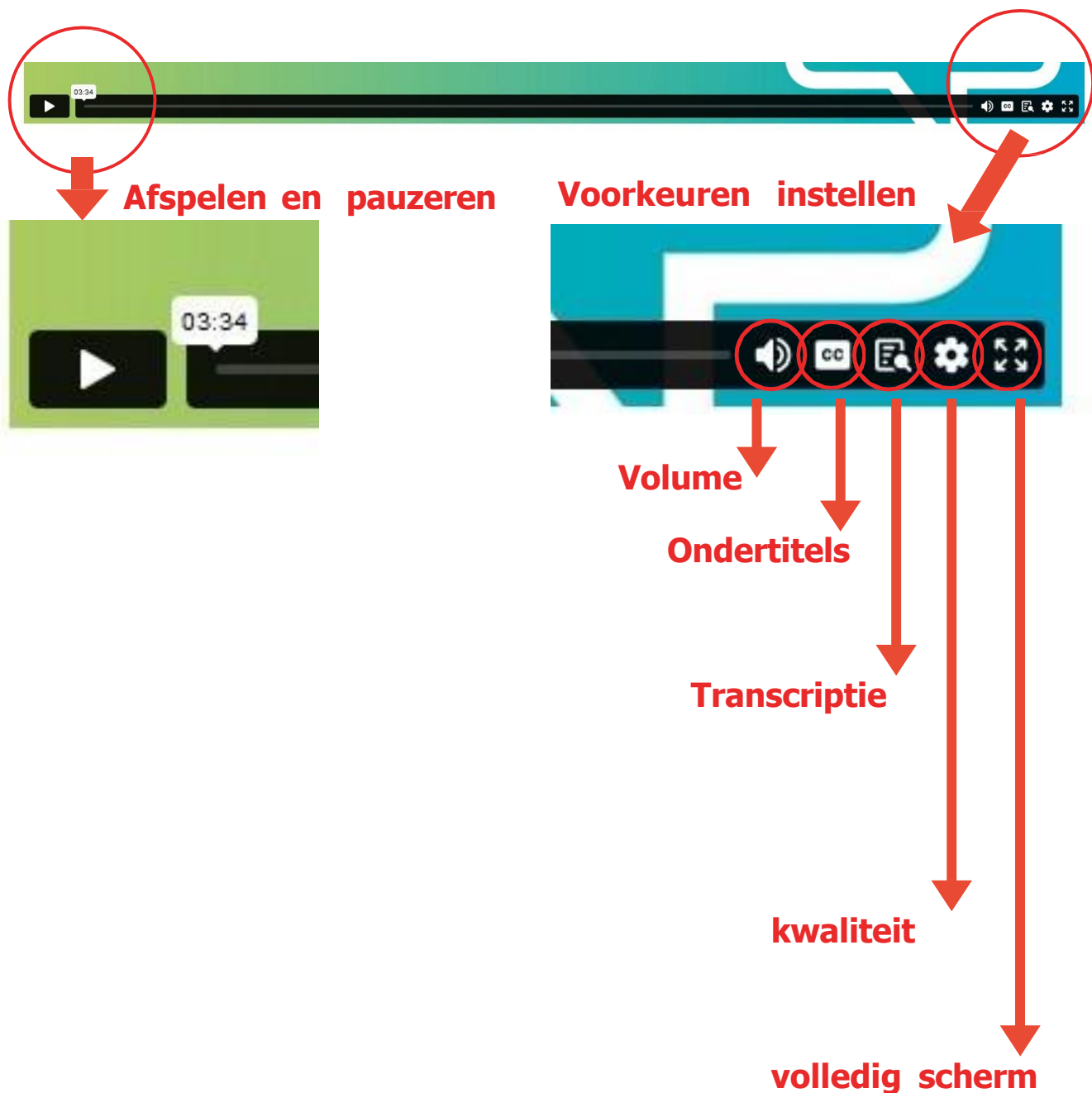
Videofuncties

Tijdens het bekijken van video's heb je verschillende functies tot je beschikking.

Voorkeuren instellen: Pas de video-instellingen aan je kijkvoorkeuren aan, zoals volume, ondertiteling en afspeelsnelheid.

Pauzeren en afspelen: Gebruik deze knoppen om de video te pauzeren indien nodig en het afspelen te hervatten wanneer je klaar bent om verder te gaan.

Modus volledig scherm: Schakel over naar volledig scherm voor een betere kijkervaring. Klik een tweede keer op de knop om terug te gaan naar de oorspronkelijke weergave en ga verder met de activiteit.

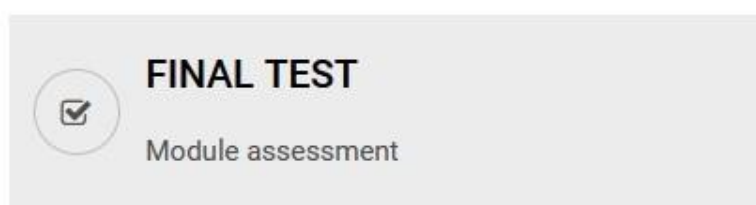


Modulebeoordeling

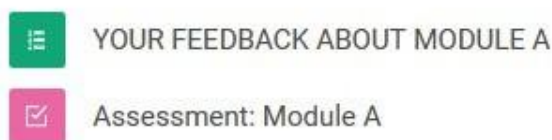
Er zijn twee vragenlijsten aan het einde van elke module:

Met **de module feedbackvragenlijst** verzamel je de feedback over de inhoud en uitvoering van de module.

- Na het indienen van je feedback krijg je toegang tot de **Beoordeling**. Deze quiz test je begrip van de inhoud van de module en is vereist om je modulebadge te verdienen. Haal een voldoende om je badge te ontvangen en je voortgang in de cursus bij te houden!



EINDTOETS
Modulebeoordeling
JOUW FEEDBACK OVER
Beoordeling: Module A



Cursusbeoordeling

Ga na het voltooien van alle inhoudsmodule door naar het

Beoordelingsgedeelte. Dit laatste deel bevat twee vragenlijsten: Het doel van de **zelfevaluatie van waargenomen verbetering** is om na te denken over de vooruitgang die je tijdens de cursus hebt geboekt ten opzichte van je **startpuntbeoordeling**.

ASSESSMENT



BEOORDELING
EINDBEoordeling
Rond de cursus af
WAARGenomen verbetering

- De **eindbeoordeling** is een uitgebreide test van je algemene begrip van het cursusmateriaal. De eindbeoordeling is pas beschikbaar nadat je alle voorgaande cursusmodules hebt afgerond.

ASSESSMENT


FINAL ASSESSMENT
 Finalize your learning


 PERCEIVED IMPROVEMENT


 Final Assessment

BEOORDEL
EINDBEOP
WAARGEN
Eindbeorde

Certificaten

Na afronding van de eindbeoordeling zal het **Certificaat van afronding** voor de online activiteiten beschikbaar zijn voor download. Als je ook het bijbehorende programma op locatie hebt gevolgd, dan wordt je het **eindcertificaat van bekwaamheid** toegekend.


CERTIFICATION
 Get your final certificate


FINAL ONLINE CERTIFICATE

Not available unless:

- The activity **PERCEIVED IMPROVEMENT** is marked complete
- The activity Final Assessment is complete and passed


FINAL CERTIFICATE OF COMPETENCIES

Not available unless: The activity Hands-on Activities Assessment is marked complete

CERTIFICATIE
 Haal je eindcertificaat
ONLINE EINDCERTIFIC
 Niet beschikbaar tenzij:
 De activiteit **WAARGEN**
 gemarkeerd.
 De activiteit Eindbeoord
DEFINITIEF CERTIFIC
 Niet beschikbaar tenzij:
 gemarkeerd als voltooid

Instructies voortrainers

Als je als trainer toegang krijgt tot de cursus, kun je:

1. **De praktische activiteiten downloaden** voor gebruik tijdens trainingen op locatie.
2. **De trainershandleiding downloaden** als naslagwerk.
3. **De voltooiing van activiteiten volgen** van cursisten in je groep.
4. **Observatie- en evaluatieformulieren uploaden** zodat leerlingen een certificaat van bekwaamheid kunnen ontvangen.

Belangrijk: Alleen trainers hebben toegang tot deze speciale ruimte. Andere deelnemers hebben geen toegang.

Beoordeling praktische activiteiten

Deelnemers hoeven het cursuswerk voor de praktische activiteiten niet direct in te leveren. Maar zo kun je hun beoordelingen uploaden en certificaten uitgeven:

Klik op '*Alle inzendingen bekijken*' om de lijst met deelnemers te openen.

Hands-on Activities Assessment

Receive a grade Receive a passing grade

Assessment validation tool for trainers:

When a participant reaches a positive result in the assessment of the Hands-on Activities, select 'Competence verified' and upload the assessment sheet using this tool.

Please remember to save.

After some minutes the Competence Certificate will be ready to be downloaded by the participant.

[Link to Assessment Sheet to be printed before the training](#)

View all submissions **Grade**

Beoordeling praktische activiteiten
Een cijfer ontvangen
Een voldoende halen
Beoordelingsvalidatie-instrument
Als een deelnemer een positief
Hands-on activiteiten, selecteer
beoordeling met deze tool.
Vergeet niet om op te slaan.
Na een paar minuten kan de de
downloaden.
Link van het beoordelingsformu
Alle inzendingen bekijken
Cijfer

Om een vaardigheidscertificaat toe te kennen, klik je op **Cijfer** naast de naam van de cursist. Dit opent de cijferinterface.

Select	User picture	First name / Last name	Email address	Status	Grade
☐		Admin ETRAINING	st@learningdigital.eu		Grade

Selecteer
Afbeelding gebruiker
Voornaam/achternaam
mailadres
Status
Cijfer

Selecteer *Vaardigheid geverifieerd* in het dropdownmenu onder *Geen cijfer*.

Submission

This assignment does not require you to submit anything online

Not graded

Student cannot edit this submission

Comments (0)

Grade

Grade

Grade:

No grade

Current grade in gradebook

Not graded

Grade

Grade

Grade:

Competence Verified

Current grade in gradebook

Voor deze opdracht hoeft u
Geen cijfer
Cursist kan deze inzending
Opmerkingen
Cijfer
Geen cijfer
Huidig cijfer in cijferboek
Geen cijfer
Geverifieerde vaardigheden

Upload bewijs van verworven vaardigheid (bijv. observatiebladen, rapporten) in de sectie **Feedback**.

Opmerking: Cursisten kunnen deze documenten niet bekijken. Het zijn ondersteunende documenten die de verwerving van het certificaat van bekwaamheid verifiëren.

Feedback files

Maximum size for new files: 8 MB

Files



You can drag and drop files here to add them.

Feedbackbestanden
Bestanden
Je kunt hier bestanden naartoe slepen
Informeel cursist
Wijzigingen opslaan
Opslaan en volgende tonen
Reset

Notify student ☐ ?

Save changes

Save and show next

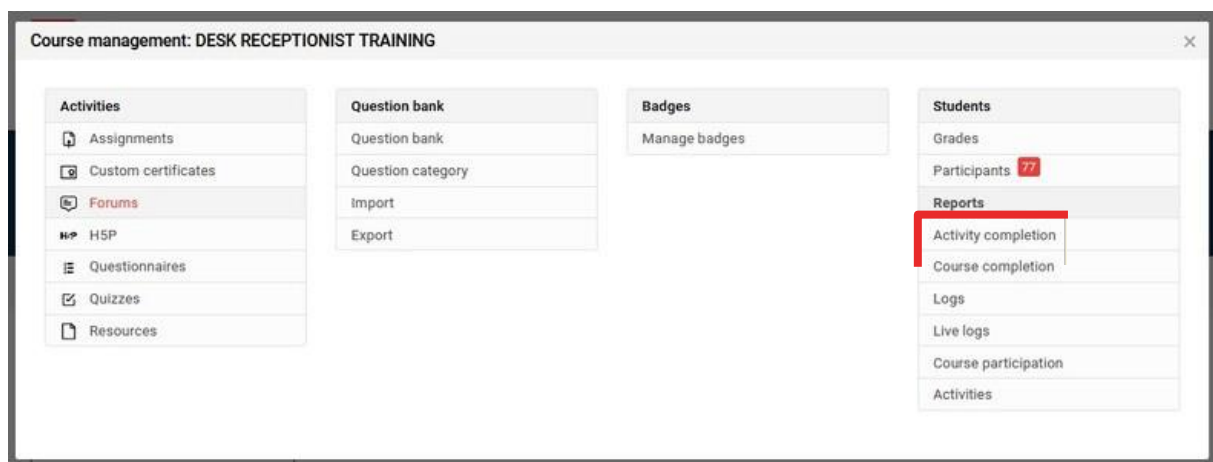
Reset

Klik op **Wijzigingen opslaan** om terug te keren naar de lijst met cursisten of op **Opslaan en Volgende tonen** als je naar de volgende cursist op de lijst wilt gaan.

De voortgang van cursisten volgen

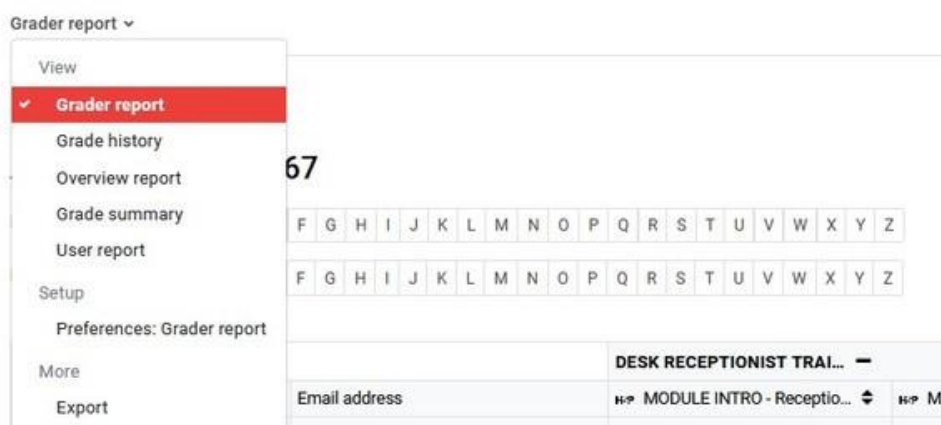
Het voltooiingsrapport van de activiteit controleren:

1. **Klik op het versnellingspictogram** in de rechterbovenhoek van de hoofdpagina van de cursus.
2. **Selecteer Voltooiingsrapport activiteit** om een overzicht van voltooiingspercentages te bekijken.



Voor een meer gedetailleerd rapport:

1. Selecteer **Cijfers** in het cursusmenu.
2. Selecteer **Cijferrapport** in het dropdownmenu om extra details over de prestaties van de cursist te bekijken.



Cijferrapport
Bekijk
Cijferrapport
Cijferoverzicht
Overzichtsrapport
Samenvatting cijfers
Gebruikersrapport
Setup
Voorkeuren: Cijferrapport
Meer
Exporteer
E-mailadres

Stapsgewijze instructies voor het aanvragen van een nieuw cursusgebied (voor trainers)

Inloggen

Voer je gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op Inloggen.

Selecteer taal (indien nodig)

Als je dat nog niet hebt gedaan, selecteer dan de taal van je voorkeur.

Ga naar de lijst met cursussen

Klik op het hoofdmenu en selecteer Alle trainingen om de beschikbare trainingen te bekijken.

Cursusaanvraag *Desk reset*

De cursusaanvraag is voor iedereen beschikbaar en heeft de vorm van een vragenlijst.

Zodra je aanvraag is goedgekeurd:

wordt er een aparte groep voor je aangemaakt met een unieke toegangscode. Je krijgt de rol van trainer voor de cursus toegewezen, krijg je als trainer een methodologiegids.

Je moet een **bewijs van je identiteit** en je functie op je werkplek overleggen. Zorg ervoor dat je deze documenten bij de hand hebt voordat je de vragenlijst beantwoordt.

Goedkeuring en melding toegangscode:

- Kennisgevingen van goedkeuring en toegangscode worden per e-mail verzonden.
- Alleen institutionele e-mailadressen worden geaccepteerd voor correspondentie.

Deelnameovereenkomst

Om een nieuw cursusgebied voor jou en je deelnemers aan te vragen, moet je akkoord gaan met de vermelde voorwaarden voor deelname. De vragenlijst verzamelt persoonlijke informatie om je trainersprofiel op te stellen. *Desk Reset* zal deze informatie gebruiken om:

- Een speciale cursus te creëren waarbij je als trainer optreedt.
- Je de rol van trainer toe te wijzen met het oog op technisch beheer en communicatie met de cursisten.

Door de vragenlijst in te dienen, geef je *Desk Reset* toestemming om via e-mail contact met je op te nemen over het aanvraagproces.

Wachtwoord cursus

Na goedkeuring ontvang je een wachtwoord dat je met de cursisten kunt delen, zodat ze toegang krijgen tot de cursus. Dit wachtwoord mag niet online worden gepubliceerd en mag alleen onder jouw verantwoordelijkheid persoonlijk worden gedeeld.

Verantwoordelijkheden van de trainer en toegang tot gegevens

Als trainer op het platform heb je gedeeltelijk toegang tot gegevens van de cursisten om de deelname te monitoren. Je moet erkennen dat gegevens van cursisten vertrouwelijk en wettelijk beschermd zijn en dat de inhoud en communicatie van de leerling beschermd zijn door auteursrechtwetten. Het is niet toegestaan om contactgegevens of cursusmateriaal van cursisten te gebruiken voor commerciële doeleinden of niet-gerelateerde activiteiten.

Je moet eerst akkoord gaan met de algemene voorwaarden door het selectievakje aan te vinken en vervolgens op 'Volgende pagina' te klikken.

Persoonlijke gegevens

Selecteer op de volgende pagina het type identificatiedocument dat je wilt gebruiken. Je wordt gevraagd om de plaats en datum van afgifte van het identiteitsbewijs, je naam, achternaam en de organisatie waarvoor je werkt in te vullen.

Je kunt kiezen uit twee verificatieopties:

a)Snel proces: Als je een e-mailadres hebt dat is gekoppeld aan je werkplek, kun je dit bevestigen.

b)Alternatief proces: Als je niet over zo'n e-mailadres beschikt, moet je een kopie sturen van een document dat je functie bevestigt (bv. accreditatie van leerkracht of contract).

Zodra alle stappen zijn voltooid, klik je op 'De vragenlijst indienen'.

6. Regels

vertrouwelijkheid

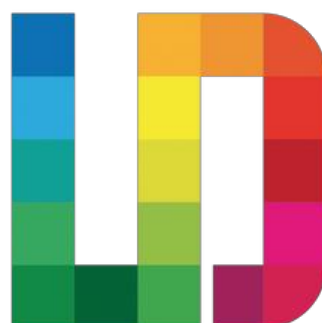
Gebruikers die toegang hebben tot het e-learning platform zijn verplicht het vertrouwelijkheidsbeleid van het *Cités des Métiers International Network* te accepteren.

Het ***Cités des Métiers International Network*** is verantwoordelijk voor het gegevensbeheerproces, en het enige toegestane gebruik van deze gegevens staat gespecificeerd in het privacybeleid.

Learning Digital is als gegevensverwerker verantwoordelijk voor de implementatie van passende en actuele technische oplossingen om gegevens te beschermen en gegevensverlies of inbreuken te voorkomen.

Trainers die de activering van hun specifieke cursus aanvragen, krijgen een hoger machtigingsniveau, waardoor ze toegang krijgen tot gegevens met betrekking tot trainingsresultaten, beoordeling en kwaliteit. Trainers zijn aansprakelijk voor het correct beheren van deze gegevens in overeenstemming met het vertrouwelijkheidsbeleid.

Partners



Geassocieerde partner



Co-funded by
the European Union