

Verantwoordingsinformatie, behorend bij de cross-over kwalificatie mbo:

## **Business support**

Kwalificatie

» **Business support**

Geldig vanaf



## Inhoudsopgave

De cross-over kwalificatie kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

|   |    |
|---|----|
| <b><u>Verantwoordingsinformatie</u></b> .....   | 4  |
| <b><u>1. Arbeidsmarktinformatie</u></b> .....   | 4  |
| <b><u>2. Trends en ontwikkelingen</u></b> .....   | 5  |
| <b><u>3. Bijzondere vereisten</u></b> .....   | 5  |
| <b><u>4. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u></b> .....                          | 6  |
| <b><u>5. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u></b> ..... | 6  |
| <b><u>6. Terugvalopties</u></b> .....   | 8  |
| <b><u>7. Samenstelling cross-over kwalificatie</u></b> .....                            | 9  |
| <b><u>8. Betrokkenen</u></b> .....  | 11 |
| <b><u>9. Verblijfsduur 4 jaarig</u></b> .....   | 12 |
| <b><u>10. Aanvullende informatie</u></b> .....  | 12 |
| <b><u>11. Certificaten</u></b> .....  | 12 |

# Verantwoordingsinformatie

## 1. Arbeidsmarktinformatie

Door automatisering en digitalisering verdwijnen diverse werkzaamheden voor arbeidskrachten op MBO niveau in het economisch domein. Met name voor werknemers met gespecialiseerde opleidingen in secretariële beroepen, de financieel-administratieve beroepen en juridische beroepen nemen de kansen op werk af door het 'automatiseringsrisico'.

Omdat op (deel)taken in deze beroepen de automatisering zijn intrede al heeft gedaan, kunnen werkzoekenden vaak niet voldoen aan de gestelde eisen in vacatures. Er is regelmatig sprake van kwalitatieve mismatch tussen werkzoekenden en beschikbare vacatures in het financiële en administratieve segment. De arbeidsmarkt vraagt echter wel om breed inzetbare werknemers in ondersteunende functies in de zakelijke dienstverlening. Kansen liggen er wanneer werkzoekenden in dat segment kwaliteit te bieden hebben op bijvoorbeeld klantcontact, commercie en (online) dienstverlening en specifiek in functies als projectassistent, medewerkers klantenservice en commercieel werk. Voor werkzoekenden op MBO niveau is het van belang dat zij ook praktisch kunnen ontzorgen en taken kunnen uitvoeren rondom planning en organisatie.

De meerwaarde die bedrijven in de zakelijke dienstverlening kunnen bieden in een tijd waarin vele bedrijfsprocessen geautomatiseerd zijn, ligt in voelbare betrokkenheid bij de klant, het creëren van een optimale (online en offline) klantervaring, pro-actief ondersteunen én gebruik maken van moderne technieken rondom ICT, werken met data en informatiemanagement. Daarbij is het van groot belang dat ondersteuners in de zakelijke dienstverlening kennis hebben over bedrijfsprocessen en wet- en regelgeving, naast een goede basis in het uitvoeren van administratieve en financiële processen.

Aanvulling Graafschap College:

Het Graafschap College wil op de veranderende arbeidsmarktbehoefte inspelen door de in doelmatigheid afnemende niveau 3-opleidingen af te stoten en daarvoor in de plaats de brede opleiding tot Medewerker Business Support te starten. Het werkveld in de Achterhoek laat namelijk weten behoefte te hebben aan een medewerker die breder ingezet kan worden. Door studenten meer vaardigheden mee te geven, zijn ze beter toegerust om na diplomering in te stromen op de arbeidsmarkt.

Dat er op dit moment een mismatch is tussen vraag en aanbod in de zakelijke dienstverlening blijkt uit de Transitieatlas Beroepsonderwijs Achterhoek. Het werkveld verwacht dat er een betere match tot stand komt, als mensen met een breder profiel instromen in de arbeidsmarkt.

Een medewerker Business Support beschikt over brede vakkundigheid en heeft bij verschillende organisaties kennis en vaardigheden opgedaan, hetgeen zijn inzetbaarheid in het werkveld vergroot. Juist vanwege deze brede inzetbaarheid wil de werkgever deze studenten aantrekken. Immers een Medewerker Business Support is commercieel ingesteld, secretarieel en administratief sterk, dienstverlenend en gastvrij.

Een grote plus is de grote betrokkenheid van het werkveld waardoor een continue aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt ontstaat, zodat de actualiteit van de opleiding wordt geborgd.

Aanvulling ROC Mondriaan:

De trendrapportage Zakelijke Dienstverlening en Veiligheid van het SSB meldt dat digitalisering een grote invloed heeft in het beroepenveld van financieel-administratieve diensten en een verantwoorde transitie vergt. Computers kunnen dankzij smart automation, computeralgoritmes en deep learning handmatige en cognitieve routinematige taken automatiseren die voorheen door mensen werden uitgevoerd. Vooral de vraag naar administratieve diensten komt onder druk te staan en dit leidt tot een krimp van werkgelegenheid. Steeds meer is er behoefte aan breed inzetbare werknemers, waarvoor de overgebleven taken integraal onderdeel van het takenpakket worden.”

Uit een enquête van het UWV onder 2000 bedrijven blijkt dat 3 van de 10 werkgevers verwachten dat er de komende 2 jaar bredere vaardigheden nodig zijn op de arbeidsmarkt. De behoefte aan digitale vaardigheden groeit. Bedrijven noemen ook klantgerichtheid, probleemoplossend vermogen, samenwerken en aanpassingsvermogen als vereiste voor de komende jaren. Daarnaast ziet het UWV dat de gevraagde vakkennis steeds breder wordt. Hetzelfde geldt voor de regio Haaglanden: ook daar is steeds meer vraag naar breder opgeleide medewerkers.

Aanvulling Friese Poort:

Door automatisering en digitalisering verdwijnen werkzaamheden waarvoor wij onze huidige studenten in het economisch domein op dit moment opleiden. Met name voor de secretariële beroepen, de financieel-administratieve beroepen en juridische beroepen worden de kansen op stage en werk voor mbo studenten steeds kleiner, zowel regionaal als landelijk. Banen verdwijnen of veranderen ingrijpend.

Met de opleiding Business Support krijgen studenten de kans om een relevante en moderne kwalificatie te behalen waarmee zij beschikken over een brede set aan vaardigheden in de ondersteuning van de regionale zakelijke dienstverlening. Het werkveld geeft aan dat zij de meerwaarde zien van breed opgeleide medewerkers Business Support en dat zij klaar staan om BPV plaatsen aan te bieden aan de studenten die van start gaan in deze opleiding. De trend naar breder opgeleide professionals wordt ondersteund door diverse (wetenschappelijke) onderzoeken naar zowel de arbeidsmarkt van nu als de arbeidsmarkt van de toekomst. De diverse vacatures bij bedrijven en instellingen, zowel landelijk als regionaal, laten zien dat er veranderingen gaande zijn in de gewenste startkwalificaties van beroepsbeoefenaren. Bedrijven hebben behoefte aan breder inzetbare werknemers in ondersteunende

functies, omdat op smallere (deel)taken automatisering zijn intrede al heeft gedaan en banen daardoor fundamenteel zijn veranderd.

In verschillende publicaties, zoals Beroep op het mbo, maar ook van de UWV wordt aangegeven dat de kansen op de arbeidsmarkt vergroot worden door de toekomstige werknemer breder op te leiden. Naast het aanleren van belangrijke vaardigheden als digitale vaardigheden, servicegerichtheid, probleemoplossend vermogen, samenwerken en wendbaar zijn, komt daar voor de MBO niveau 3 bij dat hij ook breder qua kennis en kunde opgeleid moet worden. Hij wordt dan breder inzetbaar, wat zijn kansen op de arbeidsmarkt vergroot.

**Aanvullingen ROC Rivier:**

Door automatisering en digitalisering verdwijnen diverse werkzaamheden voor arbeidskrachten op mbo niveau in het economische domein. Met name voor werknemers met gespecialiseerde opleidingen in secretariële, financieel-administratieve en commerciële beroepen nemen de kansen af door het automatiserings- en robotiseringsrisico. In deze beroepen heeft automatisering als op deel(taken) zijn intrede gedaan, waardoor werkzoekenden vaak niet kunnen voldoen aan de gestelde eisen in vacatures. Er is regelmatig sprake van een kwalitatieve mismatch tussen werkzoekenden en beschikbare vacatures in het financiële, commerciële en administratieve segment.

De arbeidsmarkt vraagt echter wel om breed inzetbare werknemers in ondersteunende functies in de zakelijke en commerciële dienstverlening. Er liggen kansen voor werkzoekenden die in dat segment kwaliteit te bieden hebben op bijvoorbeeld klantcontact, commercie en (online) dienstverlening en op specifieke functies als project assistent, medewerker klantenservice en commercieel werk. Voor werkzoekenden op mbo niveau is het van belang dat zij ook praktisch kunnen ontzorgen en taken kunnen uitvoeren rondom planning en organisatie. De meerwaarde die bedrijven in de zakelijke dienstverlening kunnen bieden in een tijd waarin vele bedrijfsprocessen geautomatiseerd zijn, ligt in voelbare betrokkenheid bij de klant, het creëren van optimale (on- en offline) klantervaring, proactief ondersteunen en gebruik maken van moderne technieken rondom ICT, werken met (big) data en informatiemanagement. Daarbij is het van groot belang dat ondernemers in de zakelijke dienstverlening kennis hebben over bedrijfsprocessen en wet- en regelgeving, naast een goede basis in het uitvoeren van administratieve, financiële en logistieke processen.

De regionale arbeidsmarkt in Rivierland moet perspectief houden op het behouden van voldoende relevant opgeleide MBO-ers die breed inzetbaar zijn in het ruim vertegenwoordigde (veelal kleine) MKB. Dit vraagt om flexibele arbeidskrachten die snel kunnen schakelen bij veranderingen in vraag en aanbod vanuit de markt of bij maatschappelijke veranderingen (Corona). Ze moeten nieuwe kennis en vaardigheden binnen organisaties en op hun werkplek kunnen aanleren en toepassen. Ook moeten zij deze componenten actueel kunnen houden en aan kunnen sluiten bij programma's die in het teken staan van leven lang ontwikkelen (LLO), waardoor zij interessant blijven als werknemer voor de regionale arbeidsmarkt. Dit laatste stimuleert laatste ook de regionale economie omdat werknemers niet buiten de regio een baan zoeken/aannemen.

## 2. Trends en ontwikkelingen

### Wetgeving en regelgeving

In de zakelijke dienstverlening hebben medewerkers geregeld te maken met wijzigingen in regelgeving, bijvoorbeeld op het gebied van persoons- en gegevensbescherming, fiscale regels, ARBO en veiligheid. De medewerker Business Support moet in de uitvoering van zijn werk altijd op de hoogte te zijn van en rekening houden met de geldende wet- en regelgeving.

### Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

De ondersteunende professional in de zakelijke dienstverlening wordt steeds meer een duizendpoot en steeds minder een gespecialiseerde kracht. Hij moet inzetbaar zijn op facilitaire, organisatorische, commerciële en administratieve taken én hij moet bekwaam zijn op het gebied van informatiemanagement. Hij moet in staat zijn om te ondersteunen en te ontzorgen achter de schermen van een bedrijf/organisatie én in direct contact met een klant. Daarbij vindt de zakelijke dienstverlening ook steeds meer plaats in de cloud in de vorm van online diensten.

Een medewerker Business Support heeft basiskennis nodig van bedrijfsprocessen en wet- en regelgeving. Hij moet kunnen werken met (grote hoeveelheden) informatie en in bezit zijn van brede ICT vaardigheden. Projectmatig werken, zakelijk communiceren en samenwerken zijn cruciaal, zowel online als offline. In het algemeen wordt verwacht dat hij ondernemend, servicegericht, nieuwsgierig, integer, proactief en oplossingsgericht is.

## 3. Bijzondere vereisten

### Business support

Nee

## 4. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

De medewerker business support voert in voorkomende gevallen (redelijk) eenvoudige communicatie met collega's en klanten in het Engels.

| Engels |           |       |                   |          |           |
|--------|-----------|-------|-------------------|----------|-----------|
|        | Luisteren | Lezen | Gesprekken voeren | Spreeken | Schrijven |
| C2     |           |       |                   |          |           |
| C1     |           |       |                   |          |           |
| B2     |           |       |                   |          |           |
| B1     |           |       |                   |          |           |
| A2     | x         | x     | x                 | x        | x         |
| A1     | x         | x     | x                 | x        | x         |

## 5. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De meest voor de hand liggende doorstroommogelijkheid voor de medewerker Business Support is naar een gespecialiseerde kwalificatie op niveau 4. Studenten kunnen zich bijvoorbeeld door ontwikkelen in de opleidingen gericht op marketing, commercie, handel, juridisch, financieel, secretariaat of facilitair op niveau 4.

Graafschap College:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie: Bedrijfsadministrateur (crebo 25138)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office en management support (crebo 23231)

Kwalificatie: Management assistant (crebo 25574)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie:

(Junior) accountmanager (crebo 25132)

Assistent-manager internationale handel (crebo 25133)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Marketing, communicatie en evenementen (crebo 23067)

Kwalificatie: Medewerker marketing en communicatie (crebo 25148)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Juridisch-administratieve beroepen (crebo 23066)

Kwalificatie:

Juridisch-administratief dienstverlener (crebo 25145)

Medewerker human resource management (HRM) (crebo 25146)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie: Vestigingsmanager groothandel (crebo 25137)

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: Management retail (crebo 23076, 23193)

Kwalificatie: Manager retail (crebo 25162, 25502)

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: Leidinggeven op basis van vakmanschap (crebo 23075, 23208)

Kwalificatie:

Leidinggevende team/afdeling/project (crebo 25160, 25528)

Technisch leidinggevende (crebo 25161, 25529)

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: Ondernemerschap op basis van vakmanschap (crebo 23078, 23209)

Kwalificatie: Vakman-ondernemer (crebo 25165, 25530)

ROC Mondriaan:

Sluit zich aan bij het eerst genoemde: De meest voor de hand liggende doorstroommogelijkheid voor de medewerker Business Support is naar een gespecialiseerde kwalificatie op niveau 4. Studenten kunnen zich bijvoorbeeld door ontwikkelen in de opleidingen gericht op marketing, commercie, handel, juridisch, financieel, secretariael of facilitair op niveau 4.

Friese Poort:

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie:

(Junior) accountmanager (crebo 25132)

Vestigingsmanager groothandel (crebo 25137)

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: Management retail (crebo 23076)

Kwalificatie: Manager retail (Crebo 25162)

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: ondernemerschap op basis van vakmanschap (crebo 23078)

Kwalificatie: Vakman-ondernemer (crebo 25165)

Domein: Handel en ondernemerschap (crebo 79080)

Kwalificatiedossier: Ondernemerschap retail (crebo 23079)

Kwalificatie: Ondernemer retail (Crebo 25166)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie:

Bedrijfsadministrateur (crebo 25138)

Junior assistent-accountant (crebo 25140)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Juridisch-administratieve beroepen (crebo 23066)

Kwalificatie: Juridisch-administratief dienstverlener (crebo 25145)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Marketing, communicatie en evenementen (crebo 23067)

Kwalificatie:

Medewerker evenementenorganisatie (Crebo 25147)

Medewerker marketing en communicatie (Crebo 25148)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financiële dienstverlening (crebo 23216)

Kwalificatie:

Klantmedewerker Bancaire Diensten (crebo 25544)

Klantmedewerker Schadeverzekeringen (crebo 25546)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office- en managementsupport (crebo 23231)

Kwalificatie: Management assistant (crebo 25574)

ROC Rivor:

Geen aanvullingen/wijzigingen.

## 6. Terugvalopties

Voor de opleiding Medewerker business support bestaan de volgende terugvalopties. Ze zijn van toepassing voor ROC van Twente, ROC van Amsterdam en ROC Midden Nederland:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office- en management support (crebo 23231)

Kwalificatie: Office assistant (crebo 25573)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie: Financieel administratief medewerker (crebo 25139)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie: Commercieel medewerker (crebo 25134)

Graafschap College:

Domein: toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatie dossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)

Kwalificatie: Zelfstandig medewerker leisure & hospitality (crebo 25353)

Zelfstandig medewerker travel & hospitality (crebo 25354)

ROC Mondriaan:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Secretariële beroepen (crebo 23069)

Kwalificatie: Secretaresse (crebo 25152)

Domein: Economie en adeministratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie: Financieel administratief medewerker (crebo 25139)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie: Commercieel medewerker (crebo 25134)

Friese Poort:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office- en management support (crebo 23231)

Kwalificatie: Office assistant (crebo 25573)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie: Financieel administratief medewerker (crebo 25139)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie: Commercieel medewerker (crebo 25134)

Domein: Zorg en welzijn (crebo 79140)

Kwalificatiedossier: Dienstverlening (crebo 23189)

Kwalificatie: Medewerker facilitaire dienstverlening (crebo 25499)

ROC Rivor:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie: Commercieel medewerker (crebo 25134)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie: Financieel administratief medewerker (crebo 25139)

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office- en management support (crebo 23231)



Kwalificatie: Office assistant (crebo 25573)

Domein: toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)

Kwalificatie: Zelfstandig medewerker leisure & hospitality (crebo 25353)

## 7. Samenstelling cross-over kwalificatie

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office- en management support (crebo 23231)

Kwalificatie: Office assistant (crebo 25573)

Kerntaak: B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

Werkproces: B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling

Werkproces: B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling

Contextuele aanpassing:

> "Office assistant" is vervangen door "Medewerker business support".

> De tekst van complexiteit is aangepast aan de werkprocessen van de kerntaak.

> Toevoeging van de vaardigheid: kan plan-, order-, productie-, CRM- of HRM-systemen gebruiken. Deze vaardigheid is een aangepaste versie van de vaardigheid uit kerntaak P2-K1 Juridisch-administratieve beroepen (23066)

De vijf kerntaken van de cross-over Business support bevatten werkprocessen uit acht kwalificaties. Afhankelijk van de opgenomen werkprocessen in de kerntaken van de cross-over Business support zijn relevante kennis en vaardigheden uit de oorspronkelijke kerntaken opgenomen of gewijzigd opgenomen in de context van Business-support:

Aan deze kerntaak is het volgende werkproces toegevoegd:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Juridisch administratieve beroepen (crebo 23066)

Kwalificatie: Medewerker human resource management (crebo 25146)

Werkproces: Genereert in opdracht managementinformatie

Contextuele aanpassing:

> "Medewerker HRM" is vervangen door "Medewerker business support".

> De omschrijving van het werkproces is aangepast; het betreft nu het aanleveren van managementinformatie met betrekking tot HRM- én andere bedrijfsprocessen. Een verbreding van het werkproces, zodat het past bij de nieuwe cross-over Medewerker Business support.

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Office- en management support (crebo 23231)

Kwalificatie: Office assistant (crebo 25573)

Kerntaak: B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

Werkproces: B1-K2-W1: Beheert de agenda

Werkproces: B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

Contextuele aanpassing:

> "Office assistant" is vervangen door "Medewerker business support".

> De tekst van complexiteit is aangepast aan de werkprocessen van de kerntaak.

> Toevoeging van de vaardigheid: heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur. Uit kerntaak B1-K1 Dienstverlening (23189).

Aan deze kerntaak zijn de volgende werkprocessen toegevoegd:

Domein: Zorg en welzijn (crebo 79140)

Kwalificatiedossier: Dienstverlening (crebo 23189)

Kwalificatie: Medewerker facilitaire dienstverlening (crebo 25499)

Werkproces: B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar

Werkproces: B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer

Werkproces: B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie

Contextuele aanpassing:

> "Medewerker facilitaire dienstverlening" is vervangen door "Medewerker business support".

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Marketing, communicatie en evenementen (crebo 23067)

Kwalificatie: Medewerker marketing en communicatie (crebo 25148)

Kerntaak: B1-K2: Verzorgt on- en offline marketing- en communicatieactiviteiten

Werkproces: B1-K2-W7: Verzorgt de informatie op internet en intranet en onderhoudt de website

Contextuele aanpassing:

- > "Medewerker marketing en communicatie" is vervangen door "Medewerker business support".
- > De tekst van complexiteit is aangepast aan de werkprocessen van de kerntaak.
- > Toevoeging van de vaardigheid: kan eenvoudige promotiegesprekken voeren. Uit B1-K3 Commercie (23064)

Aan deze kerntaak zijn de volgende werkprocessen toegevoegd:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Commercie (crebo 23064)

Kwalificatie: Commercieel medewerker (crebo 25134)

Werkproces: B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

Werkproces: B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

Contextuele aanpassing:

- > "Commercieel medewerker" is vervangen door "Medewerker business support".

Domein: Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)

Kwalificatie: Zelfstandig medewerker Leisure & hospitality (crebo 25353)

Kerntaak: B1-K1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten/gasten

Werkproces: B1-K1-W1: Ontvangt de klant/gast

Werkproces: B1-K1-W2: Informeert en adviseert de klant/gast

Werkproces: B1-K1-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten

Contextuele aanpassing:

- > "Zelfstandig medewerker Leisure & hospitality" is vervangen door "Medewerker business support".
- > De tekst van complexiteit is aangepast zodat de context, de aard van kennis en vaardigheden en complicerende factoren duidelijker zijn beschreven.

Domein: Toerisme en recreatie (crebo 79130)

Kwalificatiedossier: Travel, Leisure & Hospitality (crebo 23134)

Kwalificatie: Zelfstandig medewerker Leisure & hospitality (crebo 25353)

Kerntaak: B1-K2: Voert administratieve en financiële processen uit

Werkproces: B1-K2-W2: Verzamelt en verwerkt informatie

Contextuele aanpassing:

- > "Zelfstandig medewerker Leisure en hospitality" is vervangen door "Medewerker business support".
- > De tekst van complexiteit is aangepast aan de werkprocessen van de kerntaak.
- > Toevoeging van de vaardigheid: heeft kennis van de wettelijke vereisten voor facturen. Uit B1-K2 Financieel administratieve beroepen (23065).
- > Toevoeging van de vaardigheid: kan dossier- en informatiemanagement toepassen. Uit B1-K2 Juridisch-administratieve beroepen (23066).
- > Toevoeging van de vaardigheid: kan fouten herstellen in facturering en kan creditnota's opstellen. Uit B1-K2 Financieel administratieve beroepen (23065).
- > Toevoeging van de vaardigheid: kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten. Uit B1-K2 Financieel administratieve beroepen (23065).
- > Toevoeging van de vaardigheid: kan omgaan met brondocumenten/naslagwerken. Uit B1-K2 Juridisch-administratieve beroepen (23066).
- > Toevoeging van de vaardigheid: kan rapporteren. Uit B1-K2 Juridisch-administratieve beroepen (23066).

Aan deze kerntaak zijn de volgende werkprocessen toegevoegd:

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Juridisch administratieve beroepen (crebo 23066)

Kwalificatie: Juridisch administratief dienstverlener (crebo 25145)

Werkproces: B1-K2-W1: Beheert het (digitale) dossier

Contextuele aanpassing:

- > "Juridisch administratief dienstverlener" is vervangen door "Medewerker business support".

Domein: Economie en administratie (crebo 79090)

Kwalificatiedossier: Financieel administratieve beroepen (crebo 23065)

Kwalificatie: Financieel administratief medewerker (crebo 25139)

Werkproces: B1-K2-W2: Stelt facturen op en controleert deze

Werkproces: B1-K2-W4: Controleert inkoopfacturen en verricht activiteiten voor de fiattering van inkoopfacturen

Contextuele aanpassing:

"De administrateur" is vervangen door "Medewerker business support".

## 8. Betrokkenen

ROC Midden Nederland:

- QBUILD
- ISERO IJzerwarengroep
- Plexwood
- Walters People
- Liefers
- Atrium Groep BV
- Bdifrent
- DOK030
- Rijnheuvel Advies
- Torum BV

ROC van Twente:

- Noaberkracht, bedrijfsuitvoeringsorganisatie van gemeenten Tubbergen en Dinkelland
- Regio Twente
- Nationaal Makelaarscollectief Twente BV
- EY
- TRIMM Media
- Gemeente Losser
- Unique Uitzendbureau
- TDC groep
- Ten Hag Makelaardij
- Deterink Financiële diensten
- Resort Bad Boekelo

ROC van Amsterdam:

- Gemeente Amsterdam
- Axis Career BV
- Koster Advocaten
- The Next Gen Rent Estate
- Coffee Fellows
- Immuun Vastgoed Acquisities
- Uncommon Craft
- Leraarlink
- MSP procurement
- Oké Vastgoedsservices
- Sjaks Passiehapjes

Gedurende het ontwikkelproces is er vanuit de ontwikkelgroep regelmatig overleg gevoerd met betrokken (opleidings)bedrijven.

Graafschap College:

- Basil BV
- Bronkhorst High-Tech
- Donders BV
- Fa. Eijkelkamp
- Gemeente Winterswijk
- Kramp
- Main Freight
- MDH Uitgeverij
- Pinkcube BV
- Precall BV
- Stolwijk Kelderman
- Stijb Bedrijfsondersteuning BV
- THB Rensa BV

- T-ISS BV
- Vakmedianet
- Workwear4all BV

ROC Mondriaan:

- Renbaan Duindigt
- SCO Delft
- JongLeren
- Monte Belastingadviseur
- Trust Dutch Parts
- Dutch n Decent
- Stichting leergeld Den Haag
- Tomorrow
- Go4Clean
- 24 People Holding
- AMCA Cruises-Royal Caribbean NL
- Gemeente Wassenaar
- SP Tweede kamerfractie
- Dutch Students Abroad
- Electro Careplus BV
- Bibliotheek Den Haag
- Dunea NV

Friese Poort:

- Legend Corporation
- Fries congres centrum
- Veldman zonwering
- Sport en lifestyle center Balans
- Remon BV
- Altrad Services (Hertel)

ROC Rivor:

- Hema Tiel
- Bruna - Marskramer
- Uitzendbureau Rivierenland

## 9. Verblijfsduur 4 jarig

N.v.t.

## 10. Aanvullende informatie

N.v.t.

## 11. Certificaten

N.v.t.