

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Ondersteunende administratieve beroepen

Kwalificaties

- » Medewerker secretariaat en receptie
- » Medewerker (financiële) administratie

Geldig vanaf

01-08-2015

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 21-11-2015

Inhoudsopgave

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

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	4
<u>5. Beroepsvereisten</u>	5
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	5
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	5
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	6
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	6
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	7
<u>11. Betrokkenen</u>	7
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	8
<u>13. Aanvullende informatie</u>	8
<u>14. Certificaten</u>	8

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Ondersteunende administratieve beroepen is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Beroepscompetentieprofiel Administratief medewerker
- BCP AM definitief 011012

2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=16>

3. Arbeidsmarktinformatie

Kwalitatieve toelichting

Arbeidsmarktperspectief

De vooruitzichten op een baan in het beroep voor de administratief medewerker op de (financiële) administratie en de administratief medewerker op het secretariaat en/of de receptie lopen uiteen van gering voor de secretarieel medewerker en de bedrijfsadministratief medewerker tot voldoende voor de telefonist/receptionist.

De werkgelegenheid voor de administratief medewerker staat onder druk door digitalisering en als gevolg van toenemende noodzaak tot kostenbeheersing en verhoging van de efficiency in het bedrijfsleven. Het aantal banen op mbo-niveau 2 is beperkt. Uit de Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2013–2018 (E, til-Arbeidsmarkt ECABO-domein 2013-2018 en ECABO Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2013-2018, 2014) blijkt dat voor het ECABO-domein een afname van de werkgelegenheid wordt voorzien (gemiddeld 1,2%), waarbij met name voor de secretariële beroepen en bovengemiddelde afname (-1,8%) van de werkgelegenheid wordt verwacht.

In de periode 2014-2018 wordt in het ECABO-domein een groei van het aantal vacatures verwacht van gemiddeld 5,5% per jaar. De verwachte groei voor de richtingen Secretarieel beroepen (2,5%) en Financieel administratieve beroepen (4,1%) blijft daarbij achter.

In vergelijking met een aantal andere beroepen in het ECABO-domein is er sprake van een grotere concurrentie op de arbeidsmarkt tussen schoolverlaters en werkzoekenden.

Er valt qua arbeidsmarktperspectief een verschil op tussen de administratief medewerker op de (financiële) administratie en de administratief medewerker op het secretariaat en/of de receptie. De vacatures voor de eerste worden vaker ingevuld met jonge mensen, schoolverlaters met een gericht mbo-diploma. De vacatures voor de laatste worden vaker ingevuld door iets oudere kandidaten, vaak zonder het geëigende mbo-diploma.

Ontwikkelingen die van invloed zijn op het aantal arbeidsplaatsen

Het is niet duidelijk in hoeverre medewerkers op mbo-niveau 2 op langere termijn interessant blijven voor werkgevers. Ze worden duurder naarmate ze ouder worden. Indien hun productiviteit (kennis en vaardigheden) in die periode niet toeneemt, lopen ze een grotere kans op werkloosheid of non-participatie.

Te verwachte veranderingen op de arbeidsmarkt

In de arbeidsmarktonderzoeken is geen rekening gehouden met de langere termijn. Dit langetermijnperspectief speelt vooral een belangrijke rol op niveau 2. Werkgevers geven steeds vaker aan kwalificaties op mbo-niveau 2 niet langer als startkwalificaties te beschouwen.

Regelmatig uitvoeren van arbeidsmarktonderzoek naar vacatures voor administratief medewerker maakt duidelijk welke trends zich voordoen in dit segment van de arbeidsmarkt.

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

n.v.t.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

Bij digitalisering kan men een verdeling maken in digitale hulpmiddelen en digitalisering als gevolg van gewijzigde bedrijfsprocessen. Door de digitalisering in bedrijven die gepaard gaat met een andere manier van werken (kennisintensiteit, complexiteit van werk en samenleving, internationale concurrentie, noodzaak tot klantgerichtheid, flexibilisering) wordt meer inzicht in het bedrijfsproces verwacht van de medewerkers. Digitalisering is van invloed op de taken van medewerkers.

In het algemeen moeten medewerkers beschikken over een helikopterview, moeten ze goed kunnen doorvragen, doorzoeken en multi-taken. Daardoor, maar ook door andere oorzaken, worden functies "ge-upgraded". De afgelopen paar jaren was er een relatieve stilstand op gebied van e-facturering. De verwachting is dat de komende jaren nog meer bedrijven meer gaan doen met e-facturering.

De algemene conclusie is dat taken, en met name boekhoudkundige taken, verdwijnen uit het takenpakket van de administratief

medewerker, omdat die taken zijn ingebed in het ICT-systeem en omdat er hogere eisen worden gesteld aan de medewerkers die de resterende (financieel-) administratieve werkzaamheden uitvoeren.

Het toenemend gebruik van ICT bij secretariële, logistieke en facilitaire taken en achter de receptiebalie leidt tot een zekere verbreding van het takenpakket van de administratief medewerker.

Het begrip outsourcing wordt vaak op verschillende manieren gebruikt. Als het gaat over outsourcen van taken op boekhoudkundig gebied aan externe bedrijven dan blijken managers zich door de crisis te hebben bezonnen op de uitbesteding van werk. Men verwacht niet dat dit op de korte termijn weer gaat toenemen. Op de langere termijn is deze verwachting er wel.

Op de langere termijn is ook voor secretariële taken de verwachting dat de ontwikkeling naar werk uitbesteden aan Shared Service Centers zal toenemen. Dit houdt in dat grote bedrijven en instellingen hun ondersteunende diensten meer gaan bundelen en de uitvoering ervan concentreren in een centraal punt in de organisatie. Vooral voor de medewerkers met een mbo-diploma is deze prognose van belang, omdat zij deze werkzaamheden zullen gaan uitvoeren.

Hogere eisen Nederlands en soft skills

De eis van een goede beheersing van het Nederlands komt steeds sterker naar voren. Het gewicht dat wordt gehecht aan goede sociale en communicatieve vaardigheden is groot.

De veranderingen die deze ontwikkelingen teweeg brengen in het toekomstig beroep en de toekomstige beroepsuitoefening.

Het beroepsprofiel van de administratief medewerker is aan het veranderen en gaat een terrein bestrijken dat varieert van de (financiële) administratie, het secretariaat en de receptie tot het magazijn en de facilitaire dienst.

De digitalisering maakt het beroepsprofiel van de administratief medewerker op de (financiële) administratie smaller vanwege een concentratie op de kerntaken. Werkzaamheden verdwijnen of veranderen door digitalisering en daarmee samenhangende bedrijfsprocessen.

Het beroepsprofiel van de administratief medewerker op het secretariaat wordt breder door o.a. door het toenemend gebruik van ICT. De combinatie van secretariële taken met telefoonverkeer en baliewerkzaamheden komt vaker voor.

5. Beroepsvereisten

n.v.t.

6. Bijzondere vereisten

Medewerker secretariaat en receptie

Nee

Medewerker (financiële) administratie

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

In het kwalificatiedossier Ondersteunende administratieve beroepen 2015 zijn in de rubriek Vakkennis en Vaardigheden van de volgende kerntaken en profielen beroepsspecifieke taalvaardigheden in een moderne vreemde taal opgenomen:

B1-K1 Voert ondersteunende receptie- en secretariaatswerkzaamheden uit

P1-K1 Zakelijke correspondentie

Vakvaardigheden:

De beroepsbeoefenaar kan basiskennis toepassen bij het uitvoeren van de taken in een moderne vreemde taal m.b.t. mondelinge en schriftelijke communicatie met klanten/relaties (bijv. luisteren naar ingesproken berichten, lezen en schrijven van eenvoudige e-mails en voeren van eenvoudige (telefoon- en balie)gesprekken).

Toelichting:

De keuze voor niveau A2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Luisteren naar een instructie/uitleg.
 - Luisteren naar korte, duidelijke berichten van telefonische keuzemenu's en antwoordapparaten
- Het taalgebruik is eenvoudig. De teksten zijn kort en er wordt langzaam en duidelijk gesproken.

De keuze voor niveau A2 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Lezen van een korte, eenvoudige e-mail of (standaard)brief
- Lezen van eenvoudige, goed gestructureerde instructies

Het taalgebruik is eenvoudig. De teksten zijn kort en hebben een heldere structuur.

De keuze voor niveau A2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Voeren van een eenvoudig gesprek aan de balie
- Voeren van een eenvoudig telefoongesprek

Het taalgebruik is eenvoudig. De zinnen zijn kort en er wordt langzaam en duidelijk gesproken.

De keuze voor niveau A1 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Mondeling beschrijven van een eenvoudige route voor een bezoeker
 - Mondeling een simpele, vooraf geoefende, korte mededeling doen aan een groep bezoekers.
- Het taalgebruik is zeer eenvoudig en omvat eenvoudige (standaard)uitdrukkingen en zinnen uit een beperkte woordenschat.

De keuze voor niveau A2 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Schrijven van een eenvoudige, korte e-mail of (standaard)brief
- Schrijven van een eenvoudige, korte telefoonnotitie

Het taalgebruik is eenvoudig en omvat eenvoudige (standaard)uitdrukkingen en zinnen. De zinnen zijn kort en de zinsconstructies zijn eenvoudig.

Medewerker secretariaat en receptie

een MVT naar keuze					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x	x	x

Medewerker (financiële) administratie

een MVT naar keuze					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1					
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x	x	x

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

Het ligt voor de hand om door te stromen binnen het economisch-administratieve domein naar bijvoorbeeld secretariële beroepen, financieel administratieve beroepen of commerciële beroepen op mbo-niveau 3. Ook doorstromen naar een ander domein is mogelijk bijvoorbeeld logistieke en facilitaire beroepen op mbo-niveau 3.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud en beheer	Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier	Tot medio 2015 door het penvoerend KBB, daarna door SBB	Vanaf moment van vaststelling door het ministerie van OCW

10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen	x	Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop de Toetsingskamer een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Belangrijkste wijzigingen:

Kwalificatiedossier Administratief medewerker 01.08.2012:

3 kwalificaties t.w. Bedrijfsadministratief medewerker, Secretarieel medewerker, Telefonist/receptionist

2 kerntaken, waarvan een met een meer secretarieel karakter en een met een meer financieel karakter. In deze laatste komen boekhoudkundige zaken voor.

Geen keuzedelen aanwezig.

Kwalificatiedossier Administratie/Administratief medewerker 01.08.2014

1 kwalificatie t.w. Administratief medewerker;

2 kerntaken in de basis, waarvan een met een meer secretarieel karakter en een met een meer financieel karakter. In deze laatste komen de boekhoudkundige zaken niet meer voor.

Er worden 2 keuzedelen in het dossier opgenomen, één gebaseerd op werkproces 1.1 Verzorgt correspondentie en één gebaseerd op werkproces 2.1 Ordent en controleert boekingsstukken. Beide werkprocessen komen uit het kwalificatiedossier AM 01.08.2012.

Het kwalificatiedossier Ondersteunende administratieve beroepen (voorheen kd Administratie) bevat een nieuwe basis en 2 profielen, nadat de Minister van OCW in oktober 2013 een besluit heeft genomen over de status van de keuzedelen bij een kwalificatie. Deze keuzedelen vallen niet (meer) onder de kwalificatie-eisen maar onder de diploma-eisen.

Kwalificatiedossier Ondersteunende administratieve beroepen 01.08.2015 (voorheen kwalificatiedossier Administratie)

1. brede basis met 3 kerntaken: een met een secretarieel karakter, een met een (financieel)-administratief karakter en een met een logistiek-facilitair karakter.

2. profielen: 1. Medewerker secretariaat en receptie en 2. Medewerker (financiële) administratie

3. keuzedelen: 5 keuzedelen, waarvan 3 generiek

Naamgeving van het dossier

De herziening die in november 2013 nodig bleek, nadat de Minister een besluit over de status van de keuzedelen had genomen, heeft gevolgen voor de benaming van het kwalificatiedossier Administratie. Onderwijs en bedrijfsleven herkennen de kwalificatie en de profielen niet in de naamgeving van het dossier. Er zijn bezwaren tegen de titel van het kwalificatiedossier, omdat men het moeilijk vindt om het lagere niveau van de administratief medewerker i.c. de beide profielen met dit dossier in verband te brengen.

Leden van Klankbordgroep Kwalificatiedossier AM, gevormd door docenten, gaven al eerder aan dat de titel van het kwalificatiedossier Administratie mensen op het verkeerde been zet wat betreft het niveau en de inhoud van de kwalificatie. De leden van het ECABO Sectorteam Financieel administratieve beroepen en Secretariële beroepen hebben zich hier bij aangesloten. Er wordt gevreesd dat het leidt tot verwarring en onbegrip, omdat de 'Administratie' van niveau 2 botst met de 'Financieel administratieve beroepen' van niveau 3-4.

Op scholen wordt met de titel Administratie vaak de groep Financieel administratieve opleidingen bedoeld. Ook voor het bedrijfsleven geldt dat de benaming verkeerde verwachtingen wekt.

De Klankbordgroep Kwalificatiedossier AM stelt een nieuwe titel voor: 'Ondersteunende administratieve beroepen'. Deze titel maakt zichtbaar dat het om ondersteunende beroepen gaat en geeft daarmee aan dat het een lager niveau betreft. Daarnaast is de interpretatie van de titel, dat het om een financieel administratieve kwalificatie gaat, niet de enige en blijft de secretariële kant van het beroep duidelijk in beeld, waardoor de titel de lading beter dekt.

De nieuwe titel van het kwalificatiedossier Ondersteunende administratieve beroepen (voorheen kwalificatiedossier Administratie) geldt m.i.v. 30.01.2014.

11. Betrokkenen

Paritaire Commissie

Het dossier heeft op 11 februari 2014 ter advisering voorgelegd aan de paritaire commissie ECABO. De paritaire commissie ECABO adviseert het bestuur ECABO over de procesvoering met betrekking tot het dossier. Het dossier is door hen voorzien van een positief advies. De paritaire commissie heeft een onafhankelijke voorzitter (werkzaam bij de Hogeschool Arnhem en Nijmegen).

Gebruikerspanel

Voor elk dossier heeft ECABO i.s.m. de Btg ESB&I en Stichting Praktijkleren het curriculuminstrument toegepast. In schoolsessies waaraan in totaal 28 verschillende roc's, 393 docenten en 146 regionale praktijkopleiders hebben deelgenomen is een uitspraak gedaan of van de voorliggende kwalificatiedossiers daadwerkelijk onderwijs te maken is én of examinering mogelijk is. Aanvullend hierop is voor vrijwel elk dossier door werkgroepen (met vertegenwoordigers van de roc's die deelgenomen hebben aan de hiervoor genoemde schoolsessies) een voorbeeldcurriculum opgeleverd. Het onderwerp examinering is begin januari 2014 nogmaals getoetst tijdens een gebruikersdag (in het kader van de Gebruikerstest) bij Stichting Praktijkleren.

Voor alle ECABO-dossiers geldt dat deze van een positief advies voorzien zijn door de deelnemers aan de gebruikerspanels (te weten de curriculumsessies en de gebruikersdag bij Stichting Praktijkleren).

De dossierspecifieke resultaten zijn op te vragen bij ECABO of de Btg ESB&I.

12. Verblijfsduur 4 jarig

n.v.t.

13. Aanvullende informatie

Tekst wordt later toegevoegd.

14. Certificaten

N.v.t.