

Profiel van kwalificatiedossier:

Ondersteunende administratieve beroepen

Crebonr. 23068

» Medewerker secretariaat en receptie (Crebonr. 25150)

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Economie en administratie (Crebonr. 79090)

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

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	6
1. Beroepsspecifieke onderdelen	6
B1-K1: Voert ondersteunende receptie- en secretariaatswerkzaamheden uit	6
B1-K1-W1: Verzorgt de inkomende en uitgaande post	7
B1-K1-W2: Beheert een agenda	7
B1-K1-W3: Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af	8
B1-K1-W4: Ontvangt bezoekers	8
B1-K2: Voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit	9
B1-K2-W1: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem	9
B1-K2-W2: Controleert ingevoerde administratieve gegevens	10
B1-K2-W3: Archiveert administratieve gegevens	10
B1-K3: Voert ondersteunende logistieke en facilitaire werkzaamheden uit	11
B1-K3-W1: Houdt voorraden bij	11
B1-K3-W2: Ontvangt en verzendt goederen per post, pakketdienst en/of koerier	12
B1-K3-W3: Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering	12
2. Generieke onderdelen	13
Profieldeel	14
P1: Medewerker secretariaat en receptie	14
P1-K1: Zakelijke correspondentie	14
P1-K1-W1: Verzamelt en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept)teksten	15
P1-K1-W2: Controleert zakelijke teksten en verzendt e-mails/correspondentie	15

Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
 - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
 - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker secretariaat en receptie	2	Nee	basisberoepsopleiding

B1-K1 Voert ondersteunende receptie- en secretariaatswerkzaamheden uit	B1-K1-W1	Verzorgt de inkomende en uitgaande post
	B1-K1-W2	Beheert een agenda
	B1-K1-W3	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af
	B1-K1-W4	Ontvangt bezoekers

B1-K2 Voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit	B1-K2-W1	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem
	B1-K2-W2	Controleert ingevoerde administratieve gegevens
	B1-K2-W3	Archiveert administratieve gegevens

B1-K3 Voert ondersteunende logistieke en facilitaire werkzaamheden uit	B1-K3-W1	Houdt voorraden bij
	B1-K3-W2	Ontvangt en verzendt goederen per post, pakketdienst en/of koerier
	B1-K3-W3	Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering

Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker secretariaat en receptie		
P1-K1 Zakelijke correspondentie	P1-K1-W1	Verzamelt en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept)teksten
	P1-K1-W2	Controleert zakelijke teksten en verzendt e-mails/correspondentie

P2 Medewerker (financiële) administratie		
P2-K1 Inleiding financiële administratie	P2-K1-W1	Sorteert, controleert en codeert eenvoudige boekingsstukken
	P2-K1-W2	Voert financiële gegevens in in een geautomatiseerd systeem en controleert deze

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
De administratief medewerker bestrijkt een breed terrein en kan werkzaam zijn in grotere en kleinere organisaties van het bedrijfsleven of de overheid. Hij voert zijn ondersteunende werkzaamheden uit in een administratieve omgeving.
Typerende beroepshouding
De administratief medewerker werkt nauwkeurig en koppelt regelmatig resultaten terug naar de leidinggevende. Hij stelt zich dienstverlenend op en beschikt over sociale en communicatieve vaardigheden. Hij is klantgericht, werkt nauwkeurig, kan goed omgaan met vertrouwelijke gegevens en handelt in voorkomende situaties integer. Hij laat zich niet door derden onder druk zetten aan de receptiebalie of het secretariaat. Hij toont zich stressbestendig en blijft klantvriendelijk, ook bij spoedeisende opdrachten. De administratief medewerker is in staat zijn ondersteunende werkzaamheden zelfstandig uit te voeren en daarin prioriteiten te stellen. Hij kan zijn taken simultaan uitvoeren en blijft ook onder (werk)druk goed presteren.
Resultaat van de beroepengroep
De administratief medewerker heeft de ondersteunende administratieve werkzaamheden zorgvuldig, binnen de gestelde tijd en binnen de richtlijnen van de organisatie uitgevoerd ten behoeve van de leidinggevende, een collega of een klant.

B1-K1: Voert ondersteunende receptie- en secretariaatswerkzaamheden uit
Complexiteit
Voor het uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden m.b.t. post, telefoon en agendabeheer verricht de administratief medewerker eenvoudige en routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte basiskennis en vaardigheden. Hij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures op. Bij het ontvangen van bezoekers en het voeren van (telefoon)gesprekken zijn communicatieve vaardigheden, een goede beheersing van het Nederlands en basiskennis van een moderne vreemde taal nodig. Hij herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De administratief medewerker werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering en tijdige afhandeling van de werkzaamheden m.b.t. post, telefoon, agendabeheer en bezoekers. Hij werkt samen met collega's aan de balie of op het secretariaat en neemt, evt. in opdracht, werkzaamheden over. Binnen de afdeling of de organisatie valt de administratief medewerker onder de direct leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij contact heeft. De administratief medewerker werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.
Vakkennis en vaardigheden
De beginnend beroepsbeoefenaar: <ul style="list-style-type: none">▪ kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van communicatiemiddelen voor het geven en vragen van informatie aan klanten en collega's▪ kan basiskennis over Arbo-regels en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden▪ kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van een eenvoudig (digitaal) archiveringssysteem▪ kan toetsenbordvaardigheid toepassen▪ kan basiskennis toepassen bij het uitvoeren van de taken in de 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, voeren van eenvoudige (telefoon- en balie)gesprekken)

B1-K1: Voert ondersteunende receptie- en secretariaatswerkzaamheden uit

- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties t.b.v. bijvoorbeeld tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, e-mail, agendabeheer, voorraadbeheer, internet, verzamelen van informatie, documentmanagement, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan basiskennis toepassen bij het omgaan met vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

B1-K1-W1: Verzorgt de inkomende en uitgaande post

Omschrijving

De administratief medewerker verwerkt de inkomende fysieke en digitale post (bijv. e-mails, memo's en standaardbrieven) en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren en distribueren. In voorkomende gevallen scant, kopieert, archiveert en registreert hij de post. Hij verzendt e-mails en maakt de uitgaande fysieke post (bijv. memo's en standaardbrieven met evt. bijlagen) verzendklaar, frankeert, registreert evt. en verzendt de post. Zo nodig archiveert hij de post. De administratief medewerker assisteert in voorkomende gevallen bij mailings.

Resultaat

Tijdig en correct verzorgde inkomende en uitgaande digitale en fysieke post

Gedrag

1. Verwerkt de inkomende digitale en fysieke post snel en nauwkeurig.
2. Distribueert de inkomende post en e-mails tijdig naar de juiste personen/afdelingen.
3. Archiveert de (digitale/fysieke)documenten tijdig en nauwkeurig.
4. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Plannen en organiseren

B1-K1-W2: Beheert een agenda

Omschrijving

De administratief medewerker legt afspraken voor de opdrachtgever vast of wijzigt deze in een (digitale) agenda en houdt daarbij rekening met vertrouwelijke gegevens. Hij stelt de opdrachtgever, indien nodig, op de hoogte van nieuwe/gewijzigde afspraken.

Resultaat

Een volledige, tijdig en correct bijgewerkte (digitale) agenda en een juist geïnformeerde opdrachtgever

Gedrag

1. Overlegt tijdig met de opdrachtgever en de belanghebbenden over de vast te leggen afspraken.
2. Legt afspraken volledig en correct vast in een (digitale) agenda.
3. Informeert de opdrachtgever en de belanghebbenden tijdig en correct over gemaakte afspraken.
4. Toont zich betrouwbaar en gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens.
5. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Plannen en organiseren, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren

B1-K1-W3: Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af

Omschrijving

De administratief medewerker bedient de communicatiemiddelen, neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in een moderne vreemde taal, verbindt ze evt. door en verstrekt informatie. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte (digitale) telefoonnotities/e-mails en stuurt deze door naar de juiste persoon. Hij herinnert de leidinggevende in voorkomende gevallen aan de telefoonnotities. De administratief medewerker gebruikt de telefoon/de communicatiemiddelen om informatie voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden te vergaren.

Resultaat

Op dienstverlenende en servicegerichte wijze afgehandelde inkomende en uitgaande telefoongesprekken met behulp van op efficiënte en effectieve wijze gebruikte communicatiemiddelen

Gedrag

1. Gebruikt de communicatiemiddelen efficiënt, effectief en op correcte wijze.
2. Verwerkt berichten inhoudelijk correct, kort en bondig in telefoonnotities/e-mails.
3. Verstrekt snel en op correcte wijze de juiste informatie aan de juiste persoon.
4. Herinnert de leidinggevende op correcte wijze aan de telefoonnotities/e-mails.
5. Verzamelt op correcte wijze de juiste informatie voor eigen gebruik.
6. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formulieren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K1-W4: Ontvangt bezoekers

Omschrijving

De administratief medewerker ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers evt. in en/of meldt de bezoekers aan, verstrekt informatie en verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij staat de bezoekers te woord in het Nederlands en in voorkomende gevallen in een moderne vreemde taal. De administratief medewerker bericht de juiste persoon dat het bezoek gearriveerd is. Hij biedt bezoekers evt. koffie en/of thee aan. In voorkomende gevallen zorgt de administratief medewerker bij vertrek van de bezoekers voor uitschrijving.

Resultaat

Volgens de geldende procedures in- en uitgeschreven bezoekers en een tijdig en correct over het bezoek geïnformeerde gastheer/gastvrouw

Gedrag

1. Ontvangt bezoekers op een klantvriendelijke manier.
2. Stelt zich servicegericht en klantvriendelijk op.
3. Verstrekt de juiste informatie.
4. Informeert de gastheer/vrouw tijdig over het bezoek en verwijst bezoekers snel en juist door.
5. Toont zich betrouwbaar en gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens.
6. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formulieren en rapporteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2: Voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit

Complexiteit

Voor het uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden m.b.t. gegevensinvoer verricht de administratief medewerker eenvoudige en routinematige handelingen. Hij gebruikt daarbij taakgerichte basiskennis en vaardigheden m.b.t. verschillende soorten administratieve gegevens. Hij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures op. Hij herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De administratief medewerker werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor de correcte en tijdige invoer en controle van de door hem ingevoerde administratieve gegevens. Als de controle van het invoerwerk van een directe collega bij zijn werkzaamheden hoort, is hij verantwoordelijk voor deze controle en de melding van foutief ingevoerde gegevens. Hij werkt samen met collega's van de (financiële) administratie en neemt, evt. in opdracht, werkzaamheden over.

Binnen de afdeling of de organisatie valt de administratief medewerker onder de direct leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij contact heeft. De administratief medewerker werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van communicatiemiddelen voor het geven en vragen van informatie aan klanten en collega's
- kan basiskennis over Arbo-regels en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van een eenvoudig (digitaal) archiveringssysteem
- kan basiskennis van rekenen toepassen t.b.v. eenvoudige berekeningen
- kan toetsenbordvaardigheid toepassen
- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties t.b.v. bijvoorbeeld tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, e-mail, agendabeheer, voorraadbeheer, internet, verzamelen van informatie, documentmanagement, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan basiskennis toepassen bij het omgaan met vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

B1-K2-W1: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem

Omschrijving

De administratief medewerker voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem en/of scant deze gegevens (bijv. gegevens t.b.v. (mutaties) stamgegevens, relatiebestanden, klanten- en leveranciersoverzichten, inkoop- en verkooporders, gegevens urenregistratie, leerlingenadministratie, voorraadadministratie en bestellijsten artikelen). Hij maakt een (digitale)afdruk van de ingevoerde gegevens.

Resultaat

Volledige, actuele en toegankelijke bestanden, overzichten of administraties van het geautomatiseerde systeem

Gedrag

1. Voert administratieve gegevens in en/of scant deze systematisch, correct en volledig.
2. Werkt de bestanden, overzichten of administraties tijdig en correct bij.
3. Gebruikt het computersysteem efficiënt en effectief.
4. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W2: Controleert ingevoerde administratieve gegevens

Omschrijving

De administratief medewerker controleert en corrigeert eventueel zijn eigen invoerwerk of laat de controle door een collega uitvoeren. In voorkomende gevallen controleert hij het invoerwerk van een directe collega. Bij het signaleren van foutief ingevoerde gegevens informeert hij de directe collega. In voorkomende gevallen informeert hij de leidinggevende.

Resultaat

Gecontroleerde, actuele en volledige bestanden, overzichten of administraties van het geautomatiseerde systeem

Gedrag

1. Controleert het eigen invoerwerk en corrigeert de gegevens systematisch en nauwkeurig.
2. Controleert de ingevoerde gegevens van een collega systematisch en nauwkeurig en geeft bijzonderheden volledig en tijdig door aan deze collega en/of de leidinggevende.
3. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen

B1-K2-W3: Archiveert administratieve gegevens

Omschrijving

De administratief medewerker archiveert digitale en fysieke administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem of het archief. In voorkomende gevallen zoekt hij administratieve gegevens op in het digitaal of fysieke archief.

Resultaat

Een correct geordend up-to-date archief

Gedrag

1. Archiveert gegevens systematisch en nauwkeurig.
2. Zoekt gegevens systematisch en nauwkeurig op.
3. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3: Voert ondersteunende logistieke en facilitaire werkzaamheden uit

Complexiteit

Voor het uitvoeren van ondersteunende logistieke en facilitaire werkzaamheden verricht de administratief medewerker eenvoudige en routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte basiskennis en vaardigheden. Hij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures bij het voorraadbeheer, de verwerking van goederen en de afhandeling van reserveringen voor vergaderruimte. Hij herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen planmatig op. Hij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De administratief medewerker werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering en een tijdige afhandeling van het voorraadbeheer, de verwerking van goederen en de afhandeling van reserveringen voor vergaderruimte. Hij werkt samen met collega's van de administratie, het magazijn of de facilitaire afdeling. Binnen de afdeling of de organisatie valt de administratief medewerker onder de direct leidinggevende. Hij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de leveranciers en klanten met wie hij contact heeft. De administratief medewerker werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van communicatiemiddelen voor het geven en vragen van informatie aan klanten en collega's
- kan basiskennis over Arbo-regels en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van een eenvoudig (digitaal) archiveringssysteem
- kan basiskennis van rekenen toepassen t.b.v. eenvoudige berekeningen
- kan toetsenbordvaardigheid toepassen
- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties t.b.v. bijvoorbeeld tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, e-mail, agendabeheer, voorraadbeheer, internet, verzamelen van informatie, documentmanagement, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan basiskennis toepassen bij het omgaan met vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

B1-K3-W1: Houdt voorraden bij

Omschrijving

De administratief medewerker controleert de voorraad kantoorartikelen van de afdeling of een klein magazijn van de organisatie en signaleert dreigende tekorten. In overleg met de leidinggevende bepaalt hij welke artikelen worden (bij)-besteld. Hij vult (digitale) bestelformulieren in, laat de leidinggevende akkoord geven en plaatst de bestellingen. De administratief medewerker voert in opdracht van de leidinggevende overige bestellingen uit. Na ontvangst van de goederen vult hij de voorraden aan.

Resultaat

Bijgehouden voorraden van kantoorartikelen of een klein magazijn van de organisatie

Gedrag

1. Controleert de voorraden systematisch en nauwkeurig.
2. Noteert tekorten zorgvuldig.
2. Overlegt tijdig met de leidinggevende over de bij te bestellen artikelen.
3. Vult nauwkeurig (digitale) bestelformulieren in en plaatst de bestelling.
4. Vult de voorraad systematisch aan.
5. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3-W2: Ontvangt en verzendt goederen per post, pakketdienst en/of koerier

Omschrijving

De administratief medewerker ontvangt goederen voor de voorraad van kantoorartikelen of een klein magazijn. Hij controleert de goederen (aantal, soort, afwijkingen van de bestelling, beschadigingen etc.) aan de hand van de pakbon en het bestelformulier. Hij signaleert afwijkingen van de bestelling, ontbrekende onderdelen van de bestelling en beschadigingen van de goederen. Hij informeert de leidinggevende daarover en onderneemt actie in overleg met de leidinggevende. De goederen die geleverd zijn, worden door de administratief medewerker overgedragen aan de afdeling, waarvoor ze bestemd zijn. Hij verzendt goederen in opdracht en kiest daarvoor een passende verzendwijze en tarief, afhankelijk van de snelheid waarmee de (post)pakketten moeten worden bezorgd.

Resultaat

Correct verzonden goederen en correct ontvangen, gecontroleerde en afgehandelde zendingen met goederen

Gedrag

1. Handelt goederen/zendingen zorgvuldig af.
2. Overlegt tijdig met de leidinggevende bij afwijkingen van de goederen/zendingen.
3. Vult de voorraad zorgvuldig aan, draagt de goederen zorgvuldig over of laat ze zorgvuldig overdragen.
4. Verzendt goederen in opdracht op de juiste wijze.
5. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

B1-K3-W3: Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering

Omschrijving

De administratief medewerker verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of een reserveringssysteem. Hij maakt de zaal klaar en verzorgt faciliteiten (apparatuur: plaatsen/aanzetten van een beamer, een laptop, een flip-over standaard, klaarzetten van een presentatie op de laptop etc.; catering: bestellen bij de afdeling catering van koffie, thee, water, kleine versnaperingen, lunches, klaarzetten evt. van kopjes, glazen etc.). Hij ruimt na afloop van de bijeenkomst op of laat opruimen. Hij informeert de opdrachtgever over de gereserveerde vergaderruimte en faciliteiten. Hij signaleert knelpunten in de reserveringen en zoekt evt. een oplossing in overleg met de opdrachtgever. Voor problemen van facilitaire of ict-aard vraagt hij hulp aan de betreffende afdeling. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van werknemers.

Resultaat

De gewenste zaal (of een alternatief) is gereserveerd. De faciliteiten m.b.t. apparatuur en catering zijn verzorgd. De opdrachtgever is op de hoogte gesteld. Na afloop van de bijeenkomst is de vergaderzaal opgeruimd.

Gedrag

1. Verwerkt de zaalreserveringen nauwkeurig in een (digitale) agenda of een reserveringssysteem.
2. Maakt de vergaderzaal zorgvuldig in orde en regelt de faciliteiten volgens de aanwijzingen op het reserveringsformulier m.b.t. apparatuur en catering.
3. Zoekt een adequate oplossing voor problemen van facilitaire of ict-aard.
4. Ruimt na afloop van de bijeenkomst de vergaderzaal zorgvuldig op of laat deze zorgvuldig opruimen.
5. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker secretariaat en receptie

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De medewerker secretariaat en receptie verricht zelfstandig ondersteunende werkzaamheden die eenvoudig van aard zijn en vaak een repeterend karakter hebben. Hij voert de zakelijke (standaard)correspondentie in het Nederlands en in de moderne vreemde taal uit op basis van aangeleverde concepten of instructies en is in staat daarin prioriteiten te stellen. Hij kan zijn taken simultaan uitvoeren en blijft ook onder (werk)druk goed presteren. De medewerker secretariaat en receptie heeft contact met zijn leidinggevende/opdrachtgever, de collega's van zijn eigen afdeling en incidenteel met medewerkers van andere afdelingen. Het terugkoppelen van de werkzaamheden naar de leidinggevende is van belang om fouten en omissies te voorkomen.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Zakelijke correspondentie

Complexiteit

Voor het uitvoeren van de zakelijke correspondentie in het Nederlands of in een moderne vreemde taal verricht de medewerker secretariaat en receptie eenvoudige en routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte basiskennis en vaardigheden. Hij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures. De zakelijke correspondentie met de relaties van de organisatie vraagt een goede beheersing van het Nederlands en basiskennis van een moderne vreemde taal. De medewerker secretariaat en receptie herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze planmatig op. Hij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De medewerker secretariaat en receptie werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige uitvoering van de zakelijke correspondentie maar laat de eindcontrole uitvoeren door de opdrachtgever. Hij houdt rekening met de vertrouwelijkheid van gegevens. Hij werkt samen met collega's van de receptie, het secretariaat en de (financiële) administratie en neemt, evt. in opdracht, werkzaamheden over. Binnen de afdeling of de organisatie valt hij onder de direct leidinggevende. De medewerker secretariaat en receptie is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij contact heeft.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van communicatiemiddelen voor het geven en vragen van informatie aan klanten en collega's
- kan basiskennis over Arbo-regels en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van een eenvoudig (digitaal) archiveringssysteem
- kan toetsenbordvaardigheid toepassen
- kan basiskennis toepassen bij het uitvoeren van de taken in de 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, voeren van eenvoudige (telefoon- en balie)gesprekken)
- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan basiskennis toepassen bij het gebruiken van gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties t.b.v. bijvoorbeeld tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, e-mail, agendabeheer, voorraadbeheer, internet, verzamelen van informatie, documentmanagement, presentaties en mobiel dataverkeer
- kan basiskennis toepassen bij het omgaan met vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

P1-K1-W1 Verzamelt en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept)teksten

Omschrijving

De medewerker secretariaat en receptie verzamelt (digitale) gegevens en verwerkt deze tot een e-mail, concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal en verzorgt de opmaak van het document. Hij verzamelt (digitale) gegevens van een werkoverleg, verwerkt deze tot een actie-/besluitenlijst in het Nederlands en verzorgt de opmaak van het document.

Resultaat

Inhoudelijk en taalkundig correcte, volgens de eisen van de organisatie opgestelde en vormgegeven zakelijke correspondentie in het Nederlands of een moderne vreemde taal en een inhoudelijk juiste en taalkundig correcte, volgens de eisen van de organisatie opgestelde en vormgegeven actie-/besluitenlijst van een werkoverleg in het Nederlands

Gedrag

1. Verzamelt snel en nauwkeurig alle benodigde gegevens voor het opstellen van een schriftelijk bericht.
2. Werkt op basis van een opdracht en/of concept de verzamelde gegevens volledig en correct uit tot een schriftelijk bericht (in het Nederlands of een moderne vreemde taal).
3. Werkt op basis van (aantekeningen van) een werkoverleg een actie-/besluitenlijst volledig en correct uit (in het Nederlands).
4. Maakt het schriftelijke bericht op conform de huisstijl en voegt nauwkeurig evt. bijlagen toe.
5. Blijft productief werken onder stressvolle omstandigheden.
6. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

P1-K1-W2 Controleert zakelijke teksten en verzendt e-mails/correspondentie

Omschrijving

De medewerker secretariaat en receptie controleert zijn eigen concepten in het Nederlands of een moderne vreemde taal (op correcte weergave van de feitelijke inhoud, lay out, huisstijl, naw-gegevens etc.) en laat de eindcontrole uitvoeren door de opdrachtgever. Voor de taalkundige controle overlegt hij in voorkomende gevallen met de opdrachtgever. Hij brengt eventuele correcties aan en mailt of verzendt het product. De medewerker secretariaat en receptie registreert het product, scant het indien nodig en archiveert het in het (digitale) archief.

Resultaat

Inhoudelijk correcte, tijdig en op juiste wijze verzonden, geregistreerde en gearchiveerde zakelijke e-mails/correspondentie.

Gedrag

1. Controleert het schriftelijk bericht nauwkeurig op de juiste weergave van de feitelijke inhoud, lay out, huisstijl, naw-gegevens etc. en corrigeert het, indien nodig.
2. Voert taalkundige correcties uit in overleg met de opdrachtgever.
3. Zorgt voor nauwkeurige en correcte verzending van het document.
4. Registreert het schriftelijke bericht correct en slaat het bericht op de juiste wijze op.
5. Werkt vlot en accuraat en is bedreven in het gebruik van de benodigde hard- en software.
6. Volgt instructies op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren