

Kwalificatiedossier mbo

Secretariële beroepen

Crebonr. 23069

Kwalificaties

- » **Secretaresse (Crebonr. 25152)**
- » **Managementassistent/directiesecretaresse (Crebonr. 25151)**

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: 19-11-2015

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit	7
B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling	9
B1-K1-W2: Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling	10
B1-K1-W3: Onderhoudt het relatienetwerk	10
B1-K1-W4: Voert administratieve taken uit	11
B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het (digitale) archief	11
B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit	13
B1-K2-W1: Beheert de agenda	14
B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten	15
B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af	16
B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers	16
B1-K2-W5: Regelt reizen en accommodaties	17
B1-K2-W6: Handelt facturen en declaraties af	18
2. Generieke onderdelen	19
Profieldeel	20
P1: Secretaresse	20
P2: Managementassistent/directiesecretaresse	21
P2-K1: Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie	21
P2-K1-W1: Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal	22
P2-K1-W2: Redigeert aangeleverde teksten	22
P2-K1-W3: Geeft informatie over de organisatie door aan derden	22
P2-K2: Voert financieel administratieve taken uit	24
P2-K2-W1: Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af	24
P2-K2-W2: Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op	25
P2-K2-W3: Houdt een projectadministratie bij en controleert deze	25
P2-K2-W4: Beheert en controleert een urenregistratie	26

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 Secretaresse	3	Nee	vakopleiding
P2 Managementassistent/directiesecretaresse	4	Nee	middenkaderopleiding

Basisdeel

De gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatiedossier zijn de volgende:

B1-K1 Voert taken rondom informatiemanagement uit	B1-K1-W1	Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling
	B1-K1-W2	Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling
	B1-K1-W3	Onderhoudt het relatienetwerk
	B1-K1-W4	Voert administratieve taken uit
	B1-K1-W5	Onderhoudt en actualiseert het (digitale) archief
B1-K2 Voert taken rondom planning en organisatie uit	B1-K2-W1	Beheert de agenda
	B1-K2-W2	Organiseert bijeenkomsten
	B1-K2-W3	Maakt verslag en handelt vergaderzaken af
	B1-K2-W4	Ontvangt bezoekers
	B1-K2-W5	Regelt reizen en accommodaties
	B1-K2-W6	Handelt facturen en declaraties af

Profieldeel

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

P1 Secretaresse		
Geen extra kerntaken en werkprocessen		
P2 Managementassistent/directiesecretaresse		
P2-K1 Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie	P2-K1-W1	Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal
	P2-K1-W2	Redigeert aangeleverde teksten
	P2-K1-W3	Geeft informatie over de organisatie door aan derden
P2-K2 Voert financieel administratieve taken uit	P2-K2-W1	Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af
	P2-K2-W2	Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op
	P2-K2-W3	Houdt een projectadministratie bij en controleert deze

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep	
Context	
Secretaresses zijn werkzaam in elke arbeidsorganisatie (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een leidinggevende, directie, manager of managementteam.	
Typerende beroepshouding	
In een organisatie of bedrijf heeft iedere leidinggevende andere wensen. Hierdoor kunnen secretariële taken sterk variëren. De werkrelatie is gebaseerd op vertrouwen. De secretaresse stelt zich dan ook zakelijk en professioneel op. Secretariële ondersteuners moeten in staat zijn hun eigen werkzaamheden te plannen en te organiseren. Het is belangrijk dat zij weet en begrijpt in welke context haar organisatie opereert. Zij moet inzicht hebben in bedrijfsprocessen en projectmatig kunnen denken en handelen. Het werken op organisatieniveau voor directie en/of management impliceert dat zij zich moet houden aan neutraliteit en absolute geheimhoudingsplicht. Zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van de informatie waarmee zij omgaat. Ze moet procedureel kunnen denken, de samenhang tussen activiteiten bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch kunnen nadenken, gevoel hebben voor de moderne vreemde taal en de Nederlandse taal, de cultuur specifieke zaken weten en nauwkeurig en geconcentreerd kunnen werken. Tevens dient zij bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, haar concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Veranderingen in organisaties volgen elkaar (steeds) snel(ler) op; de secretaresse maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld ICT, social media.	
Resultaat van de beroepengroep	
De secretaresse heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende, directie en/of management, collega, klant, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie naar tevredenheid uitgevoerd.	

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit	
Complexiteit	
Het beroep van secretaresse wordt gekenmerkt door een grote variatie in en onvoorspelbaarheid van taken op afdelingsniveau. De secretaresse houdt zich veelal bezig met redelijk complexe, (on)gestructureerde taken met betrekking tot werkzaamheden op de afdeling. Handelen volgens geldende bedrijfsprocedures en -regels is belangrijk. De complexiteit wordt mede bepaald door brede toepassing van de technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie. De secretaresse moet om kunnen gaan met onverwachte situaties en handelen conform haar bevoegdheden. De secretaresse wordt in veel gevallen aangesproken door haar leidinggevende, (interne) klanten, terwijl zij haar werkzaamheden op tijd, conform afgesproken procedures moet afronden. Het werk vraagt om kennis van en vaardigheid in een moderne vreemde taal. Zij dient zich de werking en eigenschappen van processen, producten, materialen, middelen en begrippen snel eigen te kunnen maken om haar kennisniveau op peil te houden. Voor het uitoefenen van haar functie heeft zij brede kennis en vaardigheden nodig op het gebied van informatiemanagement.	
Voor Secretaresse geldt aanvullend: N.v.t.	Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend: De managementassistent/directiesecretaresse houdt zich op organisatieniveau veelal bezig met complexe, (on)gestructureerde taken en heeft inzicht in en overzicht over haar werkzaamheden. De managementassistent/directiesecretaresse wordt in veel gevallen voortdurend aangesproken door directie en/of management, (in- en externe) (netwerk)contacten, terwijl zij haar werkzaamheden op tijd, zelfstandig, conform afgesproken procedures moet afronden, gegevens en informatie vertrouwelijk moet behandelen rekening houdend met het afbreukrisico. Voor het

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

uitoefenen van haar functie heeft zij brede, dan wel specialistische kennis en vaardigheden nodig op het gebied van informatiemanagement.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de secretaresse verschuiven van uitvoerend naar faciliterend waarbij zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden om concrete verbeteringen te kunnen doorvoeren. Ze werkt zelfstandig danwel in teamverband bij het uitvoeren van haar schriftelijke en mondelinge taken en is verantwoordelijk voor haar eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega-secretaresses op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Secretaresse geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:
De taken verschuiven van coördinerend naar initiërend waarbij zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de planning en organisatie van taken en werkzaamheden van de organisatie voor directie en/of management om concrete verbeteringen te kunnen doorvoeren en de belangen van de organisatie te bewaken en ontwikkelingen te kunnen beïnvloeden. Ze werkt zelfstandig zonder tussentijds telkens verantwoording af te leggen en ze kan meerdere opdrachten naast elkaar naar eigen inzicht uitvoeren.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- kan brede kennis van materialen en middelen toepassen voor de verwerking van (elektronische) post
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen

Kennis van persoonsgegevens

- heeft kennis van basisprincipes van wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens

Digitale vaardigheden

- kan vaardigheden toepassen bij het gebruiken/bedienen van een (digitaal) registratiesysteem
- kan brede kennis van (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's
- kan brede kennis van social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan brede kennis van arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement

Communicatie

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelings technieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken in de moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- kan brede kennis van de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- kan vaardigheden van schriftelijke zakelijke correspondentie (e-mails, brieven, rapporten, documenten) toepassen in de moderne vreemde taal

Archiveren

- kan brede kennis van materialen en middelen toepassen bij het beheren en optimaliseren van een (digitaal) archief
- kan specialistische kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels
- kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van de meest gangbare fysieke en digitale informatiebronnen (internet, naslagwerken, (digitale) archief, gegevensbestanden etc.) toepassen

Voor Secretaresse geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

B1-K1: Voert taken rondom informatiemanagement uit

N.v.t.

B1-K1-W1: Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling**Omschrijving**

De secretaresse verwerkt, behandelt en bewaakt de e-mails/post. Ze verkrijgt inzicht in de inhoud en het belang van de ontvangen documenten zodat kan worden ingeschat wie de e-mails/post kan afhandelen. Ze distribueert documenten naar de belanghebbenden. De secretaresse zorgt voor een reactie op de ontvangen e-mails/post. Ze verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Zij controleert of de teksten voldoen aan de huisregels, aan de officiële spellingregels, de feitelijke inhoud en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. Vervolgens bewaakt ze de voortgang en afhandeling van de correspondentie zoals mailings, brieven, offertes, begeleidend schrijven, e-mails en vakbladen etc. Ze registreert het product en archiveert het.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

De managementassistent/directiesecretaresse verwerkt teksten door voldoende informatie te verzamelen om te komen tot een juiste inhoudelijke formulering door met een aantal zinnen bijvoorbeeld lange samengestelde zinnen, complexe teksten en ingevulde instructieteksten uit te werken.

Resultaat

Opgestelde documenten zijn taalkundig en inhoudelijk correct, opgemaakt conform huisstijl, opgeslagen in de juiste directory en afgestemd op het doel en de doelgroep.

Documenten zijn voorzien van de juiste informatie en bijlage(n) en op de juiste wijze verzonden of voor verzending gereed gemaakt.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

1. Rubriceert de verzamelde informatie op efficiënte wijze, selecteert de juiste gegevens, verifieert zonodig de opdracht en controleert de gegevens nauwkeurig.
2. Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, formuleert vlot en bondig ook in de moderne vreemde taal.
3. Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij.
4. Overlegt tijdig en regelmatig met de leidinggevende(n)/collega's over de uit te voeren werkzaamheden, koppelt tijdig terug en informeert betrokkenen proactief.
5. Werkt vlot en accuraat en is bedreven in het gebruik van benodigde hard- en software.
6. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
7. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
8. Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

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

Omschrijving

De secretaresse voert (telefoon)gesprekken, ze coördineert de informatiestromen van en naar de leidinggevende en voorziet de leidinggevende, indien nodig, van informatie over het te bespreken onderwerp. Ze beoordeelt de urgentie van verzoeken van in- en externe relaties/cliënten en ze bepaalt of en naar wie moet worden doorverwezen. Ze handelt zelf overige (telefoon)gesprekken af.

Resultaat

De (telefoon)gesprekken zijn afgehandeld of aan de juiste persoon doorverbonden of doorgespeeld aan collega's of andere medewerkers

Indien nodig maakt zij correcte eenduidige telefoonnotities.

Gedrag

1. Neemt juiste beslissingen over wie welke (telefoon)gesprekken moet afhandelen ook in de moderne vreemde taal.
2. Luistert goed naar de gesprekspartners, geeft hen de ruimte om standpunten naar voren te brengen en toont belangstelling voor hun opvattingen.
3. Stelt zich dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
4. Blijft productief werken, stelt prioriteiten, werkt volgens planning en levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K1-W3: Onderhoudt het relatienetwerk

Omschrijving

De secretaresse investeert actief in het opbouwen van goede werk-/klantrelaties. Ze onderhoudt contact met het relatienetwerk van de leidinggevende(n) en actualiseert de gegevens door deze tijdig te muteren. Ze legt de gegevens van organisaties en personen vast in een relatiebestand en geeft aan hoe relaties (contactpersoon, klant, leverancier etc.) met elkaar verbonden zijn.

Resultaat

Een goed onderhouden en actueel relatienetwerk waarin gegevens snel traceerbaar zijn.

Gedrag

1. Controleert informatie kritisch op volledigheid, actualiteit en relevantie, combineert deze en zorgt ervoor dat in voorkomende gevallen wederdiensten worden verleend.
2. Overlegt tijdig en regelmatig met de relaties over de afstemming van zaken, rapporteert relaties tijdig over de voortgang en informeert ze proactief over zaken die van belang zijn.
3. Stelt zich dienstverlenend op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties uit het eigen netwerk en dat van de leidinggevende(n).
4. Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van benodigde hard- en software en overige hulpmiddelen.
5. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W4: Voert administratieve taken uit

Omschrijving

De secretaresse verwerkt en registreert gegevens in een systeem voor gegevensbeheer. Ze registreert verlofaanvragen, verzorgt de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen. Ze maakt periodiek of op verzoek rapporten en/of overzichten uit het systeem t.b.v. de leidinggevende(n) en/of input voor het jaarplan of sociaal jaarverslag.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

De managementassistent/directiesecretaresse verwerkt verschillende soorten persoonlijke en niet-persoonlijke gegevens van en over personeelsleden zoals functionerings- en beoordelingsgesprekken in een systeem voor gegevensbeheer. In voorkomende gevallen levert ze tekst aan voor de website of het intranet en/of ondersteunt bij het gegevensonderhoud en de content hiervan. Ze is medeverantwoordelijk voor het onderhoud van de website of het intranet van de organisatie.

Resultaat

De verlofaanvragen, de aan- en afwezigheidsadministratie en de ziek- en herstelmeldingen zijn correct verwerkt.

De rapportages zijn overzichtelijk en actueel.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

De gegevens in de database en/of de (personeels)administratie zijn actueel en volledig.
De rapportages, teksten op de website en/of intranet zijn overzichtelijk en actueel.

Gedrag

1. Controleert informatie ten behoeve van rapporten en/of overzichten kritisch op juistheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.

2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

3. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard bij het verwerken van gegevens.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

1. Haalt informatie uit verschillende gegevensverzamelingen/bronnen ter actualisering van de (personeels)administratie, de website en het intranet.
De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen

B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het (digitale) archief

Omschrijving

De secretaresse onderhoudt en actualiseert het (digitale)archief (scant, kopieert, selecteert, codeert, ordent en archiveert).

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

De managementassistent/directiesecretaresse legt een nieuw (digitale) dossier aan. Ze zorgt dat de (digitale) dossiers transparant, toegankelijk en actueel zijn. Zij maakt een (digitaal) dossier aan, voert documenten/gegevens in en archiveert deze, voert gegevens in het geautomatiseerde systeem in, onderhoudt contact met internen en derden voor aanvullende informatie t.b.v. de verwerking, het beheer, het samenstellen en het uitlenen van documenten en dossiers. Ter voorbereiding op b.v. projecten, bijeenkomsten of klantgesprekken completeert zij het (digitale) dossier. Zij rapporteert over deadlines uit dossiers of systemen.

B1-K1-W5: Onderhoudt en actualiseert het (digitale) archief

Resultaat

De (digitale) dossiers zijn volledig, actueel, toegankelijk, traceerbaar, overzichtelijk en voldoen aan de gestelde eisen van het totale (digitale) archief.

De vertrouwelijkheid en geheimhouding zijn gewaarborgd door gegevens zorgvuldig te behandelen.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

De (digitale) dossiers voldoen aan de voorschriften van de organisatie.

Gedrag

1. Maakt effectief en efficiënt gebruik van het (digitale) registratie- en/of archiefsysteem, de benodigde apparatuur en overige hulpmiddelen.

2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

3. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

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

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

1. Selecteert de juiste gegevens/documenten voor opname in bestaande of nieuwe (digitale) dossiers of verwijdering uit dossiers en structureert de gegevens om de onderlinge samenhang tussen gegevens en dossiers duidelijk te maken.

2. Koppelt informatie met betrekking tot deadlines van documenten/dossiers tijdig terug.

3. Stelt volledig en nauwkeurig geregistreeerde gegevens in dossiers samen.

4. Zorgt voor transparante, toegankelijke en actuele (digitale) dossiers.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Analyseren

B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

Complexiteit

De secretaresse heeft een diversiteit aan werkzaamheden rondom planning en organisatie op de afdeling voor de leidinggevende. De complexiteit van het werk vraagt om cognitieve praktische vaardigheden om taken uit te voeren en problemen op te lossen door de keuze en toepassing van basismethodes, hulpmiddelen, materialen en informatie. Zij bezit specialistische kennis van materialen, middelen en processen om in de context van het werkgebied met behulp van de e-skills en social media haar taken probleemloos te kunnen uitoefenen.

Voor Secretaresse geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:
De Managementassistent/directiesecretaresse heeft een diversiteit aan werkzaamheden rondom planning en organisatie voor directie en/of management. Zij speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden tijdens de klantencontacten in de brede context van haar werk. In haar werk heeft zij te maken met afbreukrisico's.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De taken van de secretaresse verschuiven van uitvoerend naar faciliterend waarbij zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de taken en werkzaamheden om concrete verbeteringen te kunnen doorvoeren. Ze werkt zelfstandig danwel in teamverband bij het uitvoeren van haar taken en is verantwoordelijk voor haar eigen werk, maar neemt ook werkzaamheden over van andere collega-secretaresses op een secretariaat en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen.

Voor Secretaresse geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:
De taken verschuiven van uitvoerend naar coördinerend en initiërend waarbij zij verantwoordelijk is voor een goed verloop van de planning en organisatie van taken en werkzaamheden van de organisatie voor directie en/of management om concrete verbeteringen te kunnen doorvoeren en de belangen van de organisatie te bewaken en ontwikkelingen te kunnen beïnvloeden. Ze werkt zelfstandig zonder tussentijds telkens verantwoording af te leggen en ze kan meerdere opdrachten naast elkaar naar eigen inzicht uitvoeren.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van de zakelijke (e-mail) etiquette toepassen
- heeft kennis van een planning, draaiboek of checklist opstellen
- heeft brede kennis van opnameapparatuur voor verslaglegging
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen bij verschillende goederen en diensten m.b.t. planning en organisatie van bijeenkomsten/reizen
- kan de principes voor timemanagement toepassen bij het stellen van prioriteiten, tijds- en werkdruk
- kan huisstijlen toepassen

Communicatie

- kan kennis van en vaardigheden in gespreks- en onderhandelings technieken toepassen bij het voeren van zakelijke gesprekken in de moderne vreemde taal
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- kan brede kennis van de principes van interpersoonlijke (omgangsvormen bij groepen, individuen, inclusief de cultuurspecifieke verschillen) communicatie toepassen
- heeft vaardigheden in het onderhandelen bij het reserveren van (regionale) locaties en faciliteiten
- bezit basiskennis voor het geven van instructies voorafgaand aan een bijeenkomst/vergadering/overleg
- kan vaardigheden van schriftelijke zakelijke correspondentie (verslag/actie-/besluitenlijst) toepassen in de moderne vreemde taal

Digitale vaardigheden

- kan vaardigheden toepassen bij het gebruiken/bedienen van een (digitaal) registratiesysteem
- kan brede kennis van (mobiele) ict-middelen toepassen tijdens het geven van informatie aan de klant/collega's

B1-K2: Voert taken rondom planning en organisatie uit

- kan brede kennis van social media toepassen tijdens zakelijke contacten met de klant
- kan brede kennis van arbo-zaken en ergonomische aspecten toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- heeft kennis van het gebruiken en aansluiten van (ICT) hulpmiddelen voor vergaderingen/bijeenkomsten
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement

Voor Secretaresse geldt aanvullend:
N.v.t.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K2-W1: Beheert de agenda

Omschrijving

De secretaresse regelt en noteert afspraken van en voor de leidinggevende(n), van zowel interne als externe werkrelaties. Ze synchroniseert de agenda's, stemt agenda's onderling af, bewaakt de afspraken en verzet ze indien nodig. Ze herinnert de leidinggevende(n) op gezette tijden aan de to-do's. Ze bereidt afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan. Ze beheert de agenda van de leidinggevende(n) en haar eigen agenda.

Resultaat

De agenda wordt dusdanig beheerd door de secretaresse dat de leidinggevende(n) goed en tijdig is geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de afspraak en de te treffen voorbereidende werkzaamheden, waardoor de afspraak agendatechnisch volgens plan verloopt.

Gedrag

1. Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het beheer van de agenda, overlegt tijdig met de houders/beheerders van agenda's van relaties en toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid bij het muteren en maken van nieuwe afspraken.
2. Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
3. Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
4. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
5. Blijft productief werken, heeft inzicht in het belang van de afspraken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

Omschrijving

De secretaresse informeert naar de doelstelling van de bijeenkomst (kleinschalige bijeenkomsten zoals vergaderingen, jubilea, open dagen, trainingen etc.). Bij de organisatie van een bijeenkomst hanteert ze een planning/draaiboek of checklist. Ze selecteert een interne of een externe locatie, het totaal aantal genodigden en of er speciale vereisten zijn met betrekking tot deze bijeenkomst. Ze informeert naar de kosten van de zaal, mogelijkheden voor zaalopstelling, de catering en elektronische voorzieningen etc. Ze overlegt met de leidinggevende(n) over de locatie en reserveert deze eventueel in een zaalreserveringssysteem of volgt een procedure hiervoor. Ze voert de gegevens in of laat de gegevens invoeren en bevestigt de reservering. In overleg bespreekt ze de voorgestelde agenda, de te besteden tijd per onderwerp en verstuurt de uitnodiging met daarin alle informatie over de bijeenkomst. Ze verzendt indien mogelijk een (digitale) versie van het voorbereide dossier, zodat deelnemers zich kunnen voorbereiden. Kort voor aanvang van de bijeenkomst checkt ze of alles in orde is.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

De directiesecretaresse/managementassistent organiseert (internationale) bijeenkomsten zoals vergaderingen, besprekingen, congressen, seminars, cursussen, trainingen. Ze houdt rekening met de gevoeligheid van het onderwerp en de persoon die elk onderwerp zal leiden.

Resultaat

De benodigde locatie en faciliteiten zijn gereserveerd op de geplande datum.

De deelnemers zijn goed en tijdig geïnformeerd over het doel, de plaats, de datum en tijdstip van de bijeenkomst en op het juiste tijdstip voorzien van de benodigde informatie, waardoor de bijeenkomst (technisch) volgens plan verloopt.

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

N.v.t.

Gedrag

1. Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming over de uit te voeren taken en de informatievoorziening aan genodigden en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties.
2. Toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid en verzorgt proactief de informatievoorziening aan genodigden en medewerkers van de eigen organisatie.
3. Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden aan de hand van een planning/draaiboek of checklist, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
4. Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, neemt binnen haar bevoegdheden tijdig beslissingen, handelt kostenbewust qua budget en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
5. Stelt vooraf of tijdens de bijeenkomst de leidinggevende voldoende op de hoogte over zaken van organisatorische, logistieke of communicatieve aard.
6. Werkt vlot en accuraat levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en maakt efficiënt gebruik van haar netwerk, de (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
7. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Presenteren, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Bedrijfsmatig handelen

Voor Managementassistent/directiesecretaresse geldt aanvullend:

1. Neemt op goede gronden, op eigen initiatief, binnen haar bevoegdheden en een dreigende overschrijding van het budget tijdig beslissingen over zaken die zich voordoen.
2. Stelt zich dienstverlenend op, lost knelpunten snel op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de organisaties/relaties.

B1-K2-W2: Organiseert bijeenkomsten

3. Stelt voor of tijdens de bijeenkomst, afhankelijk van het onderwerp, de (dag)voorzitter en de deelnemers voldoende op de hoogte over zaken in de vorm van een uiteenzetting betreffende onderwerpen van organisatorische, logistieke of communicatieve aard.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Analyseren, Bedrijfsmatig handelen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

B1-K2-W3: Maakt verslag en handelt vergaderzaken af

Omschrijving

De secretaresse gaat van te voren na of een uitgebreid of beknopt verslag nodig is of kan worden volstaan met een actie-/ besluitenlijst. Ze leest ter voorbereiding op de vergadering de stukken door. Tijdens de vergadering maakt ze aantekeningen of notuleert ze m.b.v. een laptop en/of opnameapparatuur. Na de vergadering maakt ze op basis van de aantekeningen een uitgebreid of beknopt verslag of een actie-/besluitenlijst. Voor de afhandeling zorgt ze ervoor dat de documenten worden gearchiveerd en de stukken en bijlagen tijdig aan de juiste personen worden gestuurd.

Resultaat

Het verslag is inhoudelijk correct en geeft de essentie weer van het besprokene en/of de besluiten en is opgemaakt volgens de huisstijl.

Gedrag

1. Hanteert de correcte spelling en grammatica en het correcte idioom, structureert de informatie en maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken, formuleert vlot en bondig ook in de moderne vreemde taal rekening houdend met de doelgroep.
2. Prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden bij het maken van een verslag en het afhandelen van vergaderzaken die voortkomen uit de bijeenkomst, houdt het verloop van de werkzaamheden in de gaten en stelt waar nodig bij.
3. Werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van (digitale) apparatuur en overige hulpmiddelen.
4. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
5. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
6. Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers

Omschrijving

De secretaresse ontvangt bezoekers/relaties uit binnen- en buitenland, informeert in voorkomende gevallen naar het doel van het bezoek en voorziet hen van informatie. De bezoekers worden ingeschreven en de secretaresse verwijst of begeleidt de bezoekers naar de gewenste locatie en/of juiste persoon/personen.

Resultaat

Bezoekers/relaties zijn correct ontvangen, voldoende geïnformeerd en doorverwezen naar de juiste plaats en/of persoon.

B1-K2-W4: Ontvangt bezoekers

Gedrag

1. Luistert goed naar de bezoekers of relaties en naar het doel van hun bezoek, legt zaken m.b.t. het af te leggen bezoek en/of route naar de locatie duidelijk uit, communiceert onderhoudend over alledaagse onderwerpen (weer, verkeer) ook in de moderne vreemde taal.
2. Stelt zich dienstverlenend op, lost knelpunten snel op, komt afspraken na en toont betrokkenheid bij de bezoeker(s)/relatie(s).
3. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
4. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.
5. Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

B1-K2-W5: Regelt reizen en accommodaties

Omschrijving

De secretaresse regelt binnen- en buitenlandse zakenreizen en hotelaccommodaties. Ze informeert naar de wensen voor de wijze van vervoer en verblijfsmogelijkheid en checkt de beschikbaarheid gebaseerd op deze wensen. Daarnaast regelt ze zonodig de kantoorbagage.

Resultaat

De meest geschikte reis- en verblijfmogelijkheden zijn geregeld en voldoen aan de wensen, interesses en verwachtingen van de opdrachtgever.

Gedrag

1. Overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het regelen van reizen en accommodaties, overlegt hierover tijdig met de eigen collega's en indien nodig met de betrokken organisaties/relaties, toont flexibiliteit maar ook vasthoudendheid bij het reserveren van reizen en accommodaties.
2. Neemt op goede gronden en op eigen initiatief tijdig beslissingen rondom reserveringen/boekingen van reizen en accommodaties.
3. Gaat verantwoordelijk om met de middelen van de organisatie, handelt kostenbewust en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
4. Stelt zich dienstverlenend op en lost knelpunten snel op.
5. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
6. Blijft productief werken, levert stabiele prestaties in stressvolle omstandigheden en houdt zich aan de afspraken in de planning en de prioriteitstelling.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Bedrijfsmatig handelen

B1-K2-W6: Handelt facturen en declaraties af

Omschrijving

De secretaresse verzamelt en ordent financiële gegevens (onkostendeclaraties van medewerkers, (reis)declaraties, kilometervergoedingen, offertes, nota's, facturen) en verwerkt ze in een administratief systeem ter voorbereiding op de verwerking ervan door de financiële administratie.

Resultaat

Facturen en declaraties zijn volgens voorschriften en procedures voorbereid ter verdere verwerking op de financiële administratie.

Gedrag

1. Gaat zorgvuldig en verantwoordelijk om met financiële gegevens van relaties en de eigen organisatie.
2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
3. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

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.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 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 Secretaresse

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De secretaresse kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een secretariaat of een afdeling van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. Ook de grootte van de organisatie kan variëren van een kleine organisatie waar de secretaresse (ondersteunende) secretariële taken combineert met andere (ondersteunende) taken tot een grote organisatie waar zij op een (groot) secretariaat werkt. De werkzaamheden spelen zich af op afdelingsniveau en zijn vaak primair intern gericht. Hoewel de secretaresse met enige regelmaat externe contacten heeft, is er doorgaans sprake van een backoffice functie. De secretaresse werkt meer vanuit concepten, instructies en/of eigen aantekeningen. Ze gaat zorgvuldig om met gegevens en draagt zorg voor een goede dossiervorming. Het werken op een secretariaat/afdeling voor verschillende opdrachtgevers kan in geval van naderende deadlines spanningen veroorzaken. De secretaresse moet daarom goed kunnen plannen en stressbestendig zijn. De beslissingsbevoegdheid van de secretaresse is in het algemeen (redelijk) beperkt. De regiefunctie is voorbehouden aan hoger opgeleide beroepsbeoefenaren.

Beroepsvereisten

Nee

P2 Managementassistent/directiesecretaresse

Mbo-niveau

4

Typering van het beroep

De managementassistent/directiesecretaresse kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een directie of manager(s) van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. De grootte van de organisatie kan variëren van een kleine organisatie waar de managementassistent/-directiesecretaresse (ondersteunende) secretariële taken combineert met andere (ondersteunende) taken tot een grote organisatie waar zij op een (groot) directiesecretariaat werkt. De werkzaamheden spelen zich af op organisatieniveau en zijn vaak extern gericht. De managementassistent/directiesecretaresse heeft regelmatig externe contacten. Doorgaans is hier sprake van een frontoffice functie. Kenmerkend voor dit beroep is de noodzaak goed inzicht te hebben in de processen en overzicht te hebben over de secretariële taken. Ze begrijpt waarom zij bepaalde taken verricht en kan dit uitleggen of er toelichting bij geven. Het werken voor verschillende directeuren en managers kan in geval van naderende deadlines spanningen veroorzaken, ze moet daarom goed kunnen plannen en stressbestendig zijn. De managementassistent/directiesecretaresse stelt zich in externe contacten klantgericht op en leeft zich in in de situatie en de wensen van de klant en komt haar afspraken na. Zij beschikt over enig cijfermatig inzicht en begrijpt waarom zij bepaalde handelingen verricht. Zij gaat zorgvuldig om met de verwerking van (vertrouwelijke) gegevens. Ze denkt marktgericht c.q. vanuit de opdrachtgever, is zakelijk, proactief, improviseert zonodig, drukt zich mondeling en schriftelijk zeer goed uit, speelt goed in op mensen en situaties.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Assisteert bij het verzorgen van de corporate informatie

Complexiteit

De managementassistent/directiesecretaresse assisteert bij het redigeren van teksten en het geven van informatie over de organisatie conform de (standaard)richtlijnen van de organisatie. Het zijn activiteiten die een hoog afbreukrisico hebben: fouten in teksten, verkeerde, onvolledige of voortijdig verstrekte informatie kunnen tot een negatief imago van de afdeling of organisatie leiden. Zij moet constant alert zijn op de richtlijnen m.b.t. het verspreiden van informatie en zich niet door derden onder druk laten zetten of bij onverwachte vragen zonder overleg antwoord geven, maar desondanks klantvriendelijk reageren. Zij moet over specialistische kennis en vaardigheden beschikken voor het verzorgen van de corporate informatie en over brede kennis van de doelstellingen en producten en diensten van de organisatie.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De managementassistent/directiesecretaresse beantwoordt standaardvragen zelfstandig en speelt andere vragen door naar collega's. Zij moet regelmatig bepalen of zij een vraag zelfstandig kan beantwoorden of dat zij hiervoor anderen moet inschakelen. Het verspreiden van publicaties en dergelijke gebeurt in overleg met collega's of de leidinggevende. Zij is daarbij verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen bijdrage. De managementassistent/directiesecretaresse is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar voorstellen en producten voor wat betreft het ontwikkelen van voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal, maar ze heeft geen beslissingsbevoegdheid.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan veelvoorkomende taal- en typefouten in teksten corrigeren
- kan kennis toepassen bij het redigeren van teksten
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen en milieuvoorschriften toepassen
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement
- kan teksten in een moderne vreemde taal redigeren
- kan huisstijlen toepassen
- kan informatie zoeken en lezen in bronnen in de moderne vreemde taal
- kan cijfermatige gegevens narekenen en corrigeren en diagrammen maken in promotie en pr-materiaal
- kan veel voorkomende taal- en typefouten corrigeren in teksten in een moderne vreemde taal
- kan in de moderne vreemde taal teksten schrijven, afgestemd op de doelgroep
- kan brede kennis van gesprekstechnieken toepassen bij het telefoneren en presenteren

P2-K1-W1 Ontwikkelt en beheert voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal

Omschrijving

De managementassistent/directiesecretaresse inventariseert en analyseert de behoeften/wensen ten aanzien van het te ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal, trekt conclusies ten aanzien van de doelgroep en de boodschap, vat samen wat er gezegd is, formuleert ideeën voor het ontwerp en legt de (interne) opdrachtgever keuzes voor. Zij maakt een inschatting van de benodigde tijd voor het ontwikkelen van het voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal en stemt zo nodig af met anderen. Zij ontwikkelt het materiaal (zo nodig in een moderne vreemde taal) op basis van de gemaakte afspraken ten aanzien van de oplevering en de vorm en inhoud. Zij draagt zorg voor archivering van bestaand en ontwikkeld voorlichtings-, promotie en pr-materiaal.

Resultaat

Voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal dat voldoet aan de wensen van de opdrachtgever en aansluit aan op de doelgroep.

Bestaand en ontwikkeld voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal is gemakkelijk terug te vinden.

Gedrag

1. Formuleert (creatieve) ideeën voor het voorlichtings-, promotie- en pr-materiaal.
2. Schrijft taalkundig correct, formuleert scherp en kernachtig en stemt het taalgebruik af op het niveau van de doelgroep.
3. Houdt zich aan de afgesproken richtlijnen voor het schrijven, ontwikkelen en beheren van het materiaal.

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

P2-K1-W2 Redigeert aangeleverde teksten

Omschrijving

De Managementassistent/directiesecretaresse redigeert conceptteksten en eventuele drukproeven van collega's. Zij controleert of de aangeleverde teksten voldoen aan de huisregels/huisstijl, aan de officiële spellingsregels, of de feitelijke inhoud juist is en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de teksten zo nodig aan. Ook koppelt zij haar bevindingen terug naar de schrijver.

Resultaat

Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten die voldoen aan de kwaliteitseisen van de organisatie en afgestemd zijn op doel en doelgroep.

Adequate terugkoppeling van de bevindingen aan de schrijver.

Gedrag

1. Analyseert de inhoud van aangeleverde teksten grondig op de aansluiting op doel en doelgroep en op een feitelijk juiste inhoud en signaleert eventuele discrepanties.
2. Controleert zorgvuldig of de huisregels/huisstijl en de officiële spelregels correct zijn toegepast.
3. Redigeert zorgvuldig, zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, en conform de kwaliteitseisen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

P2-K1-W3 Geeft informatie over de organisatie door aan derden

Omschrijving

De managementassistent/directiesecretaresse beantwoordt standaardvragen (mondeling en schriftelijk, en ook in de moderne vreemde taal) van derden, waaronder publieksgroepen, en schakelt collega's in om de overige vragen te beantwoorden. Zij ondersteunt de leidinggevende bij het opstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal zoals,

P2-K1-W3 Geeft informatie over de organisatie door aan derden

informatie, publicaties, pers- en nieuwsberichten e.d. Daartoe vergaart zij continu informatie over actuele gebeurtenissen in en om de organisatie en formuleert zij conceptteksten voor publicaties, pers- en nieuwsberichten etc. Ook ondersteunt zij bij het organiseren van rondleidingen binnen de organisatie. Zo denkt zij mee over het programma, plant en regelt zij activiteiten en zorgt zij ervoor dat de benodigde mensen en middelen aanwezig zijn.

Resultaat

Standaardvragen zijn beantwoord en andere vragen zijn doorgezet naar collega's.
Te verspreiden, schriftelijke, informatie is correct verwoord, rekeninghoudend met de doelgroep.
Goede ondersteuning bij rondleidingen.

Gedrag

1. Toetst gegevens en informatie kritisch op juistheid, betrouwbaarheid, volledigheid, actualiteit en relevantie.
2. Stemt haar taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep en presenteert de informatie op een manier die de belangstelling trekt.
3. Plant en regelt de activiteiten rondom rondleidingen en zorgt ervoor dat de benodigde mensen en middelen aanwezig zijn.
4. Werkt volgens de afgesproken richtlijnen en procedures voor het verstrekken van informatie en het verzorgen van voorlichting.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K2 Voert financieel administratieve taken uit

Complexiteit

De werkzaamheden van de managementassistent/directiesecretaresse zijn veelal routinematig, waarbij zij met onverwachte situaties wordt geconfronteerd. Zij moet over voldoende specialistische kennis beschikken van project-, contract-, urenadministraties, andere relevante regelgeving en procedures. Zij moet bij haar werkzaamheden de regels en voorschriften kunnen toepassen. Voor de contacten met interne en externe klanten is speciale aandacht nodig, waarbij geduld en tact worden gevraagd van de managementassistent/directiesecretaresse. Zij moet vaardig zijn in het toepassen van regels voor het in stand houden van relaties. De managementassistent/directiesecretaresse kan te maken krijgen met afbreukrisico bij haar werkzaamheden, met name bij het kloppen van de kas, budgetten, uren en de contractdossiers. Voor het uitoefenen van haar functie heeft zij brede vaardigheden nodig voor de uitoefening van een diversiteit aan taken.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De managementassistent/directiesecretaresse verricht haar financiële werkzaamheden vanuit een uitvoerende rol. Zij past standaardprocedures toe en werkt zelfstandig, maar legt wel tussentijds verantwoording af over de door haar uitgevoerde werkzaamheden aan haar leidinggevende. Zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen werkzaamheden en voor het tijdig opleveren en ervan.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- heeft basiskennis van het opstellen van eenvoudige contracten met verschillende leveranciers
- heeft kennis van het verwerken van financiële gegevens in een (project)administratie
- heeft kennis van berekeningen uitvoeren t.b.v. de (project)administratie
- heeft kennis van het uitvoeren van berekeningen voor de urenadministratie, kostenbewaking, facturering en aanwezigheidsregistratie
- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan werken met gangbare softwarepakketten t.b.v. tekstverwerking, spreadsheet, gegevensverwerking, presentatie, e-mail, agendabeheer, internet, intranet, informatieverzameling en documentmanagement
- heeft basiskennis van budgetteren
- kan berekeningen uitvoeren t.b.v. de werktijden, overurenregeling van de organisatie

P2-K2-W1 Beheert kleine budgetten en handelt financiële zaken af

Omschrijving

De managementassistent/directiesecretaresse beheert een aantal kleine budgetten van de organisatie of afdeling (receptie bij jubilea of vertrekkende collega's, cadeaus bij huwelijken en geboortes, jaarlijks afdelingsuitje, onkosten van vergaderingen en bijeenkomsten). Daarnaast beheert ze een klein budget voor het bijhouden van de (kantoor)voorraad en het inkopen van goederen en diensten. Ze onderhandelt met leveranciers over de prijs van goederen en diensten. Ze controleert, verwerkt en betaalt de facturen die onder haar kleine budgetten vallen.

Resultaat

Kleine budgetten zijn beheerd en de uitgaven zijn verantwoord.
Correcte en complete registratie van de (kantoor)voorraad.
Facturen zijn afgehandeld en tijdig betaald.

Gedrag

1. Handelt kostenbewust en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding.
2. Volgt instructies en aanwijzingen op en houdt zich aan de voorgeschreven procedures.
3. Toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

P2-K2-W2 Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op

Omschrijving

De managementassistent/directiesecretaresse vraagt offertes aan, assisteert bij het beoordelen van offertes en leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities van leveranciers en stemt haar bevindingen af met haar leidinggevende. Zij ondersteunt het besluitvormingsproces in de keuze van leveranciers en houdt de contractdossiers bij. Zij stelt leveringscondities op in samenwerking met de interne klant en met de leverancier zoals beveiliging, schoonmaak, glazenwassers etc. Zij archiveert deze na vaststelling.

Resultaat

Ontvangen offertes en leveringscontracten zijn beoordeeld op prijs-/kwaliteitsverhouding en afgestemd met de leidinggevende.
Leveranciers zijn geselecteerd en de contractdossiers zijn bijgehouden.
Eenvoudige leveringscondities zijn opgesteld in samenwerking met de interne klant en leverancier en gearriveerd na vaststelling.

Gedrag

1. Stemt haar bevindingen over de leveringscontracten met bijbehorende leveringscondities af met de leidinggevende.
2. Beoordeelt eenvoudige leveringscondities conform voorgeschreven procedures.
3. Beoordeelt de ontvangen offertes en bijbehorende leveringscondities van verschillende leveranciers nauwkeurig op basis van een goede prijs/kwaliteitsverhouding.
4. Hanteert correcte spelling en grammatica.

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

P2-K2-W3 Houdt een projectadministratie bij en controleert deze

Omschrijving

De managementassistent/directiesecretaresse ondersteunt de projectleiders bij het opstellen van projectbudgetten door de benodigde gegevens in te brengen in een geautomatiseerd systeem. Zij verzamelt financieel administratieve gegevens tijdens de uitvoering van projecten en controleert de aangeboden gegevens op juistheid en plausibiliteit. Zij rappelleert projectmedewerkers en budgethouders/-projectleiders die hun gegevens nog niet hebben ingeleverd of ingevoerd. Zij vergelijkt de gegevens met de planning en het (jaar)budget van de projecten en noteert haar bevindingen. Tenslotte assisteert zij bij het periodiek en op verzoek opstellen van rapportages en distribueert deze naar de projectleiders en andere verantwoordelijke(n) in de organisatie.

Resultaat

Correct ingerichte projectbudgetten.
Correcte en complete registratie van de actuele financiële projectgegevens in het systeem.
Op de juiste wijze en volgens planning opgeleverde, correcte en betrouwbare projectrapportages.

Gedrag

1. Overlegt met projectleiders over de (financieel) administratieve kant van projecten en stemt activiteiten m.b.t. de financiële administratie met hen af.
2. Verzamelt de juiste financieel-administratieve gegevens ten behoeve van de uitvoering van projecten.
3. Rappelert tijdig projectmedewerkers en projectleiders die hun gegevens nog niet hebben opgeleverd of geregistreerd.
4. Controleert de aangeboden gegevens op betrouwbaarheid en volledigheid en assisteert bij de noodzakelijke rekenkundige controles om onjuistheden tijdig te (laten) corrigeren.
5. Voert op correcte wijze mutaties in de projectadministratie in.

P2-K2-W3 Houdt een projectadministratie bij en controleert deze

6. Vergelijkt alle relevante gegevens met de planning en het (jaar)budget van de projecten en noteert de bevindingen.

7. Levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en projectrapportages op en distribueert deze naar de projectleider en andere verantwoordelijke(n) in de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren

P2-K2-W4 Beheert en controleert een urenregistratie

Omschrijving

De managementassistent/directiesecretaresse verzamelt gegevens over gewerkte uren van haarzelf en van haar collega's, controleert deze en bewerkt en/of registreert deze in een geautomatiseerd systeem. Zij rappelleert collega's die gegevens niet (volledig) hebben ingeleverd. Periodiek genereert zij overzichten en laat deze door betrokkenen controleren. Vervolgens stuurt zij de overzichten aan belanghebbenden en zorgt zij voor archivering van de relevante documenten. In twijfel gevallen overlegt ze met de leidinggevende.

Resultaat

Geactualiseerde en met correcte gegevens gevulde urenadministratie.
Correcte, op de juiste wijze en volgens planning aangeleverde urenoverzichten.

Gedrag

1. Zorgt ervoor dat de urenoverzichten nauwkeurig, volledig en betrouwbaar zijn en verstrekt indien nodig een heldere toelichting met de bijzonderheden.
2. Toetst de informatie over de gewerkte uren kritisch op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
3. Levert volgens planning de rapportage(s) op, zodat de urenregistratie up to date is.
4. Werkt conform de voorgeschreven regels en procedures van de organisatie en volgt (aanvullende) instructies en aanwijzingen op.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Analyseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen