VAKFICHE assessment kantoortechnieken 3 bso

Examencommissie secundair onderwijs

//////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

Geldig van 01 januari 2018 tot en met 31 december 2018

Studierichting

3e graad bso

Kantoor / Kantooradministratie en Gegevensbeheer

Kantoor / Logistiek

Referentiekader

Andere : De Examencommissie hanteert de vakgebonden eindtermen als referentiekader bij het opstellen van vakfiches. Door het ontbreken hiervan gebruiken we andere inspiratiebronnen.  
Inspiratiebronnen  
• Beroepskwalificatie polyvalent administratief medewerker.  
• Beroepskwalificatie administratief medewerker onthaal.  
• Beroepskwalificatie magazijnier.  
• Ervaringsbewijzen.  
• VDAB opleidingscentra, competentiecentrum Orange Catering.  
• Leerplannen uit het GO!, OVSG en Katholiek Onderwijs Vlaanderen.  
• Vakfiches uit het examenprogramma Kantoor/Kantooradministratie en gegevensbeheer.  
• Nota AHOVOKS gericht aan onderwijsminister Hilde Crevits i.v.m. herziening bso-aanbod Examencommissie secundair onderwijs.

Inhoud

Waarom leer je dit vak?

Wat moet je leren?

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Hoe verloopt het examen?

Hoe beoordelen we het examen?

Met welk materiaal bereid je je voor?

Waarom leer je dit vak?

**Waarom neem je deel aan een assessment?**  
  
Als je een diploma wil behalen in een bso-studierichting, dan volstaat het niet om al je kennis en vaardigheden te bewijzen in een reeks van examens. Je moet ook aantonen dat je een beroep hebt geleerd en dat je klaar bent voor de arbeidsmarkt. Dat kan je bewijzen in een assessment.  
  
Een assessment is een uitgebreide praktijkproef die je aflegt in omstandigheden die heel erg lijken op een echte werksituatie. Je voert realistische opdrachten uit die regelmatig voorkomen in het beroep. Het accent ligt op het geïntegreerd toepassen van kennis en vaardigheden. In de manier waarop jij de opdrachten uitvoert, kunnen we beoordelen of jij alle competenties hebt verworven die horen bij het beroep van een administratief medewerker en onthaalmedewerker.

Wat moet je leren?

uit welke componenten bestaat het vak?

|  |
| --- |
| Wat moet je voorbereiden voor het assessment? |
| Taalvaardigheid |
| Digitale vaardigheden |
| Administratieve ondersteuning |
| Logistieke ondersteuning |
| Communicatie |

wat is de inhoud van het vak?

**Wat moet je voorbereiden voor het assessment?**

In het examenprogramma van de studierichting Kantoor/Kantooradministratie en gegevensbeheer doe je twee assessments: een voor kantoortechnieken en een voor onthaal. We testen jouw kennis en vaardigheden in vier domeinen: administratieve ondersteuning, logistieke ondersteuning, communicatie en onthaal.  
  
Een geïntegreerde aanpak  
  
Typisch aan een assessment is dat je alles wat je kan en kent moet kunnen combineren bij het uitvoeren van een opdracht. Als we je bijvoorbeeld vragen om bepaalde documenten te verwerken, dan moet je niet alleen bewijzen dat je met een computer kan werken maar bijvoorbeeld ook dat je voldoende juridische of boekhoudkundige kennis hebt. Tegelijk moet je aantonen dat je vlot kan lezen in het Nederlands, vlot informatie kan opzoeken en dat je nauwgezet en efficiënt kan werken. Met één opdracht kunnen wij tijdens de proef dus heel wat zaken tegelijk testen: je kennis, je vaardigheden en je attitudes.  
  
Onthoud tijdens je voorbereiding op het assessment dat je bij alle onderdelen elke keer moet bedenken welke kennis en vaardigheden je moet kunnen toepassen en welke attitudes belangrijk zijn. Om het voor jou wat makkelijker te maken, sommen we eerst de attitudes en vaardigheden die je bij alle opdrachten nodig hebt op. Zo moeten we ze niet telkens opnieuw vermelden bij elke competentie.  
  
Wij verwachten bij elke opdracht dat je toont dat je een goede werkhouding of attitude hebt en dat je ook je digitale vaardigheden en taalvaardigheid bewijst.  
  
   
  
Je attitudes  
  
Je bent klantgericht en helpt anderen graag verder.  
  
Je bent luisterbereid.  
  
Je bent discreet.  
  
Je bent diplomatisch en gaat goed om met emoties van anderen.  
  
Je straalt het imago van de organisatie of het bedrijf uit.  
  
Je bent stressbestendig en kan taken combineren.  
  
Je hebt de nodige zelfbeheersing.  
  
Je werkt systematisch.  
  
Je werkt efficiënt.  
  
Je bent zelfstandig en organiseert je eigen werk.  
  
Je respecteert richtlijnen of procedures van de organisatie of het bedrijf.  
  
Je bent flexibel en kan makkelijk inspelen op nieuwe taken of omstandigheden.  
  
Je werkt ergonomisch en vermijdt RSI (Repetitive Strain Injury).

**Taalvaardigheid**

Bij elk aspect van de communicatie is het erg belangrijk dat je vlot en correct Nederlands spreekt en schrijft. Of je nu de telefoon aanneemt, een boodschap noteert, een gesprek voert met een klant, een e-mail verstuurt of informatie geeft: een verzorgde taal is van groot belang.  
  
Hieronder beschrijven we kort welke taalvaardigheid we van jou verwachten. Hou hier steeds rekening mee bij het uitvoeren van alle communicatieopdrachten.

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| Luisteren | - Je begrijpt een (telefonische) boodschap en geeft die correct door.  - Je begrijpt vragen van gasten, bezoekers en klanten en reageert er correct op.  - Je begrijpt klachten van gasten, bezoekers en klanten. |
| Lezen | - Je begrijpt informatie uit geschreven teksten zoals een stagecontract of een zakelijke brief.  - Je beoordeelt gekregen informatie kritisch. |
| Schrijven | - Je noteert (telefonische) boodschappen op een duidelijke manier en geeft ze correct door, bijvoorbeeld aan collega’s.  - Je noteert klachten en geeft ze op een correcte manier door aan de klachtenbehandelaar.  - Je noteert afspraken op een correcte manier.  - Je helpt gasten, bezoekers en klanten bij het invullen van het aanwezigheidsregister.  - Je schrijft correct Nederlands: je bouwt vlotte zinnen en past de spellingregels correct toe. Je gebruikt de gepaste beleefdheidsformules. |
| Spreken en gesprekken voeren | - Je voert vlot (telefonische) gesprekken in het Nederlands.  - Je antwoordt correct op vragen.  - Je spreekt Standaardnederlands.  - Je verzorgt je uitspraak.  - Je gebruikt de gepaste omgangsvormen en beleefdheidsformules. |

**Digitale vaardigheden**

We verwachten dat je vlot kan werken met een computer. Je gebruikt de typische programma’s die je in een kantooromgeving en aan de onthaalbalie nodig hebt.

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| E-mailsoftware gebruiken | - Je kan berichten via elektronische post ontvangen, beantwoorden en doorsturen.  - Je kan elektronische post verzenden (met bijlagen, aan één of meerdere ontvangers, in CC en BCC).  - Je kan berichten in mappen klasseren.  - Je respecteert netiquette. |
| Met de computer werken | - Je werkt op een probleemoplossende manier met toepassingsprogramma’s.  o Je weg vinden in een toepassingsprogramma door efficiënt gebruik te maken van de grafische interface zoals statusbalk, knopinfo, foutmeldingen en taakvensters.  o De helpfunctie efficiënt gebruiken.  o Een toepassingsprogramma naar eigen voorkeur instellen.  o Het geschikte toepassingsprogramma kiezen voor de uit te voeren taak.  - Je organiseert en structureert gegevens digitaal.  o Duidelijke indeling en namen gebruiken voor mappen en bestanden om zoeken en ordenen te vereenvoudigen.  o Bestanden en mappen aanmaken, hernoemen, verplaatsen, kopiëren en wissen.  o Bestandsformaten zichtbaar maken.  o De belangrijkste soorten bestandsformaten herkennen.  o Mappen en bestanden lokaal en via een netwerk archiveren.  o Bestands- en mapcompressie toepassen.  o Pdf-bestanden ontwikkelen.  - Je maakt bewust, veilig en efficiënt gebruik van een computernetwerk.  o Verschillende componenten van een thuisnetwerk identificeren en kunnen hanteren bij problemen (modem, router, switch, bekabeling, netwerkkaart en draadloze verbinding).  o (draadloos) connectie maken met een printer en een netwerk.  - Je zoekt gericht en doeltreffend informatie digitaal op en gaat kritisch om met digitale informatie.  o Een informatieprobleem omzetten in een goed geformuleerde zoekopdracht.  o Een zoekopdracht concretiseren met behulp van een trefwoord, woordgroep of geavanceerde zoekopties.  o Online-informatie kritisch beoordelen rekening houdend met bron, inhoud, ouderdom en relevantie.  o Een bron vermelden bij gevonden informatie.  - Je beschikt over een basiskennis in verband met bedrijfsgerichte hard- en software en volgt de evoluties op dat vlak.  o Beveiliging door middel van wachtwoorden instellen.  o Voorbeelden van goede wachtwoorden herkennen.  o Maatregelen om een netwerk te beveiligen toelichten (antivirussoftware en firewall).  o Een back-up uitvoeren.  o Verschillende types malware herkennen en er gepast mee omgaan (virus, worm, Trojaans paard, spyware, adware).  o Verschillende gevaren herkennen en er gepast mee omgaan (hoax, spam, phishing).  o De belangrijkste onderdelen in een systeemeenheid aanduiden en de functie ervan verduidelijken (moederbord, processor, koeling, intern en extern geheugen, voeding, uitbreidingsslots, poorten, grafische kaart, netwerkkaart, connectoren, batterij).  o De belangrijkste randapparaten en hun functies toelichten.  o Een aantal advertenties van computerconfiguraties vergelijken en een keuze voor een bepaalde computerconfiguratie verduidelijken. |
| Kantoorsoftware voor tekstverwerking gebruiken | - Je voert op een efficiënte manier basishandelingen uit:  o tekenopmaak,  o zoeken en vervangen,  o spelling- en grammaticacontrole,  o autocorrectie, synoniemenlijst en woordenlijst,  o afdrukken,  o exporteren van gegevens naar pdf.  - Je structureert en maakt een document efficiënt op door gebruik van alinea- en pagina-opmaak:  o uitlijnen, inspringen, regel- en alinea-afstand, alinea’s bijeenhouden, zwevende regels voorkomen,  o opsomming en nummering,  o tabs, secties, kop- en voettekst.  - Je realiseert een consistente opmaak in een document door gebruik van stijlen en sjablonen.  - Je gebruikt tabellen, kolommen en objecten (afbeeldingen, hyperlinks, films, foto’s, geluiden, grafieken) doeltreffend:  o tabel invoegen en opmaken (uitlijning, randen en arcering, gestreepte rijen, stijl toepassen),  o samenvoegen en splitsen van cellen,  o tabel converteren naar tekst,  o geneste tabel maken.  - Je ontwerpt op professionele manier een zakelijk rapport:  o automatische inhoudsopgave,  o indexen,  o voet- en eindnoten.  - Je integreert gegevens uit andere toepassingsprogramma’s:  o het maken van een brief, mailing of etiketten met een adressenlijst uit een databank of rekenblad.  - Je werkt met meerdere mensen aan één document:  o opmerkingen invoegen en verwijderen,  o reviseren: wijzigingen bijhouden, opmaken en behandelen. |
| Kantoorsoftware voor rekenblad gebruiken | - Je voert op efficiënte manier basishandelingen uit in een rekenblad:  o celinhoud, celopmaak, getalnotatie, invoegen van rijen en kolommen, kopiëren en verplaatsen,  o verbergen en terug zichtbaar maken van rijen en kolommen,  o gegevens doelgericht doorvoeren met de vulgreep of via de functie 'doorvoeren’ in de werkbalk,  o gegevens sorteren met verschillende opties zoals meerdere niveaus, sorteervolgorde, richting,  o bepaalde rijen en/of kolommen zichtbaar houden bij het schuiven in een werkblad,  o meerdere werkbladen tegelijk bekijken,  o voorwaardelijke opmaak toepassen,  o naam geven aan een cel of een bereik.  - Je gebruikt de gepaste formules.  o Een formule opstellen met gebruik van absolute, relatieve en gemengde adressering.  o Wiskundige, logische en statistische functies toepassen (SOM, GEMIDDELDE, AANTAL, MINIMUM, MAXIMUM, ALS, AANTALARG, EN, OF, AFRONDEN).  o Datum- en tijdfuncties doelgericht toepassen (dag, maand, jaar, uur).  o Eenvoudige tekstfuncties doelgericht toepassen (de beginletter van de woorden of tekst in hoofdletter zetten, tekst in kleine letters zetten, aantal tekens tellen, overbodige spaties wissen).  o Formules met geneste functies invoeren.  o Gegevens opzoeken in een rekenblad met behulp van verticaal en horizontaal zoeken.  - Je stelt gegevens overzichtelijk voor in een grafiek.  o Bepalen welke gegevens te selecteren.  o Grafieken maken met verschillende grafiektypes.  o Grafieken en grafiekonderdelen aanpassen en opmaken.  - Je drukt een rekenblad correct af.  o Pagina-instellingen gebruiken zoals afdrukstand, marges, kop- en voettekst, paginanummering en titels.  o Afdrukbereik bepalen.  o Exporteren van gegevens naar een pdf. |
| Kantoorsoftware voor gegevensbeheer gebruiken | - Je ontwerpt en bevraagt op een efficiënte manier een databank.  o Een tabel maken en voor de velden de bijhorende gegevenstypes correct instellen.  o Doelgericht instellen van veldeigenschappen (veldlengte, notatie, aantal decimalen, bijschrift, standaardwaarde, validatieregel en tekst, vereist).  o Een veld instellen als een primaire sleutel.  o Gegevens invoeren, opslaan, raadplegen, wijzigen en verwijderen in een tabel.  o Gegevens zoeken, sorteren en filteren in een tabel.  o Een doeltreffende selectiequery maken op basis van criteria met behulp van vergelijkings- en logische operatoren.  - Je legt op een correcte manier relaties tussen tabellen.  - Je maakt op een efficiënte manier gebruik van formulieren en rapporten binnen een databank.  o Formulieren ontwerpen (kolomvorm en tabelvorm) en aanpassen.  o Gebruik maken van verschillende besturingselementen zoals tekstvak, keuzelijst en knop.  o Records toevoegen, wijzigen en verwijderen door middel van een formulier.  o Rapporten maken en aanpassen.  o Etiketten maken.  o Pagina- en afdrukinstellingen toepassen. |
| Kantoorsoftware voor presentaties gebruiken | - Je ontwerpt efficiënte presentaties volgens het KISS-principe (Keep It Short and Simple), rekening houdend met inhoud, kleurgebruik, vorm en publiek.  - Je gebruikt op een efficiënte manier multimedia en objecten in een presentatie (afbeeldingen, hyperlinks, films, foto’s, geluiden, grafieken).  - Je bewaart en drukt presentaties af op een juiste manier  - Je licht je presentatie mondeling toe. |
| Documenten ontwikkelen met een DTP-pakket (desktoppublishing) | - Je ontwerpt bijvoorbeeld een uitnodiging, flyer en naamkaartjes. |

Alle competenties die je moet verwerven voor het assessment Kantoortechnieken staan in drie rubrieken: administratieve ondersteuning, logistieke ondersteuning en communicatie.

**Administratieve ondersteuning**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| De (elektronische) agenda beheren | De (elektronische) agenda beheren  - Je kan in een bestaande (elektronische) agenda afspraken invoeren, wijzigen en annuleren.  - Je houdt rekening met praktische overwegingen zoals verplaatsingen en maaltijden. |
| Binnengekomen post sorteren, verdelen, beantwoorden en doorsturen  Uitgaande post voorbereiden, sorteren en versturen | - Je gebruikt e-mailsoftware.  - Je kan de inkomende post:  o ontvangen,  o voorsorteren,  o openen,  o registeren,  o sorteren,  o verdelen.  - Je kan de uitgaande post:  o adresseren,  o sorteren,  o registeren,  o vouwen,  o sluiten,  o frankeren,  o verzenden via gewone verzending, luchtpost, (internationale) aangetekende zending, koerierdiensten. |
| Documenten ontvangen, controleren en digitaal verwerken | - Je geeft een volgnummer aan documenten zodat je ze eenvoudig kan klasseren (alfabetisch, numeriek, chronologisch, alfanumeriek, geografisch, decimaal).  - Je noteert regelmatig tijdens vergaderingen, teamoverleg of andere momenten.  - Je werkt met een computer.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor tekstverwerking.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor gegevensbeheer.  - Je kan op een aanvaardbare snelheid een tekst typen.  - Je kan juridische documenten correct invullen.  o Je kan een blanco arbeidsovereenkomst invullen.  o Je kan een blanco (handels)huurovereenkomst invullen.  - Je kan informatie afleiden uit juridische documenten of teksten (bijvoorbeeld een brochure).  o Je kan gegevens afleiden uit het arbeidsreglement.  o Je kan gegevens afleiden uit een arbeidsovereenkomst van een werknemer.  o Je kan gegevens afleiden uit een (handels)huurovereenkomst.  o Je kan gegevens afleiden uit een verzekeringspolis.  o Je kan gegevens afleiden uit een loonfiche.  - Je kan een eenvoudig juridisch probleem oplossen op basis van juridische documenten of teksten (bijvoorbeeld een brochure).  o Je kan een vraag omtrent de (handels)huur oplossen met behulp van de (handels)huurovereenkomst.  o Je kan een vraag omtrent een schadegeval oplossen met behulp van de verzekeringspolis.  o Je kan een vraag omtrent een personeelsaangelegenheid oplossen met behulp van het arbeidsreglement en/of de arbeidsovereenkomst. |
| Documenten indexeren, klasseren en archiveren | - Je kan verschillende klasseermethoden toepassen (alfabetisch, numeriek, chronologisch, alfanumeriek, geografisch, decimaal).  - Je gebruikt klasseer- en archiveringsmaterialen. |
| Gegevens raadplegen, invoeren in een computer en bijwerken | - Je werkt met een computer.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor tekstverwerking.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor rekenblad.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor gegevensbeheer.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor presentaties.  - Je kan met een aanvaardbare snelheid een tekst typen.  - Je drukt een document af. |
| Voorraden opvolgen, tekorten vaststellen en bestellingen plaatsen | - Je merkt op wanneer je een nieuwe bestelling moet plaatsen en volgt de bestelling consequent op.  - Je vraagt offertes en gratis stalen aan bij leveranciers.  - Je verzamelt offertes om een goede prijsvergelijking te kunnen maken.  - Je gebruikt een rekenblad om te berekenen hoeveel goederen je moet bestellen.  - Je vult bestelbonnen in of plaatst bestellingen bij een leverancier. |
| Uittikken van nota’s en verslagen aan de hand van bijvoorbeeld een dictafoon of geschreven notities | - Je noteert tijdens vergaderingen, teamoverleg of andere momenten.  - Je werkt met een computer.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor tekstverwerking.  - Je gebruikt e-mailsoftware om verslagen en bijlagen door te sturen naar collega’s.  - Je kan met een aanvaardbare snelheid een tekst typen. |
| Ondersteuning bieden aan de dienst boekhouding | - Je sorteert handelsdocumenten (offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon/verzendnota) op datum.  - Je sorteert aankoopfacturen per soort aankopen (handelsgoederen, diensten en diverse goederen, investeringen).  - Je sorteert verkoopfacturen per soort verkopen (verkopen handelsgoederen, facturen met meerdere btw-tarieven, doorgerekende kosten, terugstuurbare verpakking, handelskorting en korting voor contant).  - Je plaatst een volgnummer op handelsdocumenten, facturen en creditnota’s.  - Je maakt een lijst van alle verkopen zonder factuur aan de hand van de kastickets.  - Je stelt een document op ter voorbereiding van het verkoopdagboek op basis van de opgelijste verkopen zonder factuur.  - Je sorteert klanten per vervaldag en onderneemt de juiste actie volgens termijn van achterstal zoals maanbrief opstellen en versturen of telefonisch contact opnemen.  - Je controleert handelsdocumenten (offerte, bestelbon, orderbevestiging, leveringsbon/verzendnota) op correctheid (berekening, juist datagebruik, relatie tussen de documenten).  - Je controleert facturen op correctheid (berekening, gebruikte btw- tarieven, kortingen).  - Je codeert facturen op basis van het MAR (minimum algemeen rekeningenstelsel) door de kernrekening voor de factuur toe te wijzen.  - Je drukt een aankoopdagboek af.  - Je drukt een verkoopdagboek af.  - Je drukt een lijst met openstaande handelsvorderingen en -schulden af.  - Je drukt financiële dagboeken af en begrijpt wat ze betekenen.  - Je klasseert facturen en creditnota’s in mappen.  - Je klasseert rekeningafschriften op datum in mappen. |

**Logistieke ondersteuning**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| Kopies nemen | - Je bedient een kopieermachine op een correcte manier. |
| Documenten inscannen | - Je gebruikt een scanapparaat op een correcte manier. |
| Etiketten maken | - Je werkt met een computer.  - Je gebruikt kantoorsoftware voor tekstverwerking. |
| Vergaderzalen klaarzetten | - Je reserveert en organiseert tijdig de vergaderzaal.  - Je voorziet het nodige materiaal en audiovisuele apparatuur en zet deze klaar voor gebruik. |
| Instaan voor beperkte logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting | - Je meldt storingen en defecten aan de verantwoordelijke diensten.  - Je volgt geplande leveringen van materiaal op en je controleert onderhoudscontracten van kantoormateriaal en het wagenpark op basis van instructies van de verantwoordelijke. |

**Communicatie**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| Telefoon aannemen en doorverbinden | - Je bedient telefoonapparatuur bijvoorbeeld via een vast toestel of via voice over IP.  - Je voert vlot een telefonisch gesprek. |
| Boodschappen noteren en afspraken maken | - Je zoekt telefoonnummers op het internet en via een digitaal telefoonboek.  - Je neemt boodschappen aan. |
| Informatie geven | - Je zoekt gericht en doeltreffend informatie digitaal op.  - Je gaat kritisch om met gevonden informatie.  - Je gaat op een veilige manier om met digitale informatie.  - Je geeft gevraagde informatie correct door zoals de openingsuren van en onderneming of organisatie of het algemeen e-mailadres om vragen te formuleren aan de onderneming of organisatie. |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Briefing assessment.docx

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**  
360 minuten voor examens vanaf 01-01-2018 tot 31-12-2018

**Hoe verloopt het examen?**Het assessment bestaat uit twee delen: een praktijktest en een digitale test.

De digitale test duurt 2 uur.

De praktijktest duurt 4 uur.

Je kan de twee testen op verschillende dagen inplannen.

- De digitale test is een examen. Meer uitleg over onze digitale examens, de instructies en heel wat voorbeeldvragen vind je op http://examencommissiesecundaironderwijs.be/examens.

- De praktijktest is een proef die je aflegt in een kantooromgeving. Je voert een reeks opdrachten uit die de gemiddelde administratief medewerker uitoefent in zijn job.

Bij de start van het assessment geven we je de tijd om je in te werken in het bedrijf waarvoor je zogenaamd werkt. Je krijgt een korte bedrijfsvoorstelling en kan alle belangrijke documenten en gegevens bestuderen op het intranet: de missie en visie van het bedrijf, de productinformatie, een organogram van het bedrijf, de huisstijl met sjablonen en de belangrijkste databestanden.

Je krijgt een reeks opdrachten die je binnen de voorziene tijd moet afwerken. Je bepaalt op basis van de richtlijnen die je krijgt hoe je de opdrachten uitvoert en in welke volgorde je ze aanpakt.

Terwijl je aan het werk bent, zijn er twee assessoren die je observeren en beoordelen.

**Wat breng je mee?**identiteitskaart

**Welk materiaal krijg je van ons?**Alle nodige materiaal is beschikbaar.

**Welke soort van vragen mag je verwachten?**Je beschikt tijdens het assessment over de nodige bedrijfsinformatie op het intranet. Op basis van deze info kan je de opdrachten uitvoeren. Als je bijvoorbeeld een boodschap moet doorgeven aan een collega van de marketingafdeling, dan kan je de contactgegevens van je collega terugvinden in het organogram van het bedrijf. Moet je een brief verzenden voor de directeur, dan kan je hiervoor een sjabloon terugvinden bij de huisstijl.

De opdrachten die je mag verwachten tijdens het assessment hebben te maken met administratieve ondersteuning, logistieke ondersteuning en communicatie. Typische taken bij de administratieve ondersteuning zijn postbehandeling, teksten uittikken, documenten en gegevens verwerken, voorraden beheren en boekhoudkundige ondersteuning verlenen.

Klassieke taken bij logistieke ondersteuning zijn bijvoorbeeld het nemen van kopies, scannen van documenten, beheren en in orde brengen van vergaderruimtes en het maken van etiketten.

Communicatieopdrachten zijn telefoneren, boodschappen aannemen en doorsturen, e-mails versturen en informatie doorgeven.

Hoe beoordelen we het examen?

**Op welke criteria beoordelen we je examen?**  
Je moet slagen voor de digitale test en de praktijktest.

De beoordeling van de digitale test verloopt anders dan die van de praktijktest.

De praktijktest is een geïntegreerde test waarin je al je kennis, vaardigheden en attitudes voortdurend moet combineren en toepassen bij het uitvoeren van de opdrachten. De assessoren beoordelen of je voldoende competenties hebt bewezen en een goede werkhouding hebt. Ze kijken naar het totaalbeeld en bepalen zo of je de job van administratief medewerker op een succesvolle manier uitvoert. Daarvoor moet je minstens 70 % van de competenties bereiken..

Bij de praktijktest verloopt alles geïntegreerd en zijn er geen afzonderlijke onderdelen.

De digitale test is een examen waarbij je:

- het juiste antwoord moet aanduiden om punten te scoren;

- voor een gedeeltelijk juist antwoord soms punten kan scoren;

- geen giscorrectie hebt.

Bij de digitale test komen verschillende onderdelen aan bod. We stellen vragen om je administratieve, boekhoudkundige, juridische en ICT-vaardigheden te testen. Je zal de verschillende onderdelen niet altijd opmerken in de vragen omdat we je een aantal praktijksituaties voorleggen waarin je al je vaardigheden moet combineren. Die geïntegreerde aanpak vinden we heel belangrijk.

**Onderdelen**

|  |  |
| --- | --- |
| Administratieve vaardigheden | 25 % |
| Boekhoudkundige vaardigheden | 20 % |
| Juridische vaardigheden | 5 % |
| ICT-vaardigheden | 30 % |
| Integratie | 20% |

Met welk materiaal bereid je je voor?

Je moet zelf op zoek naar leermiddelen om je voor te bereiden op het assessment. De Examencommissie stelt zelf geen leermiddelen ter beschikking.   
We geven je een overzicht van mogelijke leermiddelen die we op dit moment het meest geschikt vinden. Het is best mogelijk dat bepaalde werken niet meer verkrijgbaar zijn in een boekhandel of dat er al nieuwe werken op de markt zijn die nog niet in onze lijst staan. Ook websites veranderen al eens van naam of worden aangepast. Als je niet onmiddellijk op de juiste website terechtkomt, kan je die proberen te vinden via een goede zoekmachine.  
We maken bewust een selectie van leermiddelen die jou het best kunnen helpen bij de voorbereiding van het assessment.   
Hieronder staan enkele methodes die vaak gebruikt worden in het secundair onderwijs. Ze bieden je voldoende ondersteuning om de leerstof zelfstandig te verwerken. We verwijzen naar websites of andere uitgaven die je ook kunnen helpen bij je voorbereiding.  
Probeer in elk geval zoveel mogelijk? werkervaring op te doen als administratief medewerker. Echte ervaring in een kantooromgeving is de beste voorbereiding.   
  
Gebruik van een softwarepakket  
Het praktijkassessment Kantoortechnieken zal afgelegd worden met sofwarepakket Microsoft Office 2016, Nederlands.

Leerboeken en methodes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Methode | Uitgeverij | Gegevens |
| Actie! 5/6 Office, ICT-integratie | De Boeck/Van In |  |
| Me & Company 5/6 Office | De Boeck/Van In |  |
| Informaticaboeken (Word, Excel, Powerpoint, Access, Initiatie in de informatica) | De Boeck/Van In | http://informaticaboeken.deboeck.com/public/index.php |
| iSee | Die Keure |  |
| Word (basis + gevorderd) | www.soft GCV | http://www.wwwsoft.be |
| Secretariaatsmedewerker (m/v) gevraagd | De Boeck/Van In | Kantoortechnieken |
| De Handel en Wij 3de graad C. Personeel en sociale zekerheid | Plantyn | Wetgeving |
| Handel 5 – module 3 H4: De arbeidsovereenkomst | De Boeck/Van In | Wetgeving |
| Kringen 1 – module 2 Bedrijfshuishoudkunde | De Boeck/Van In | Boekhouden |
| De handel en wij 3.2 (hoofdstuk 2) | Plantyn | Boekhouden |

Websites

|  |  |
| --- | --- |
| Titel 1 | Titel 2 |
| https://informaticalessen.be  http://www.gratiscursus.be  https://support.office.com/nl-be | ICT |
| www.bpost.be | Posttarieven, verzendmogelijkheden, … |
| www.bestetarief.be | Telefoontarieven van verschillende providers vergelijken |
| www.taaltelefoon.be/bin-normen-brief-zakelijke-brief | Toepassing NBN-normen |
| https://www.vlaanderen.be/nl/ondernemen/handelshuurovereenkomst | Nuttige info rond de handelshuurovereenkomst |
| www.vdab.be | Beroepenfilmpje algemeen bediende  Beroepenfiche algemeen bediende |
| https://www.belgium.be/nl/werk/ | Portaalsite van de Belgische overheid, met apart overzicht van thema’s die met werk te maken hebben. |
| http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=40552 | website van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg |