VAKFICHE assessment onthaal 3 bso

Examencommissie secundair onderwijs

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

Geldig van 01 januari 2018 tot en met 31 december 2018

Studierichting

3e graad bso

Kantoor / Kantooradministratie en Gegevensbeheer

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 |
| Communicatie |
| Onthaal |

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 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. |

Alle competenties die je moet verwerven voor het assessment Onthaal staan in twee rubrieken: communicatie en onthaal.

**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. |
| Klachten behandelen | - Je merkt de ontevredenheid van gasten, bezoekers en klanten op.  - Je toont begrip voor de ontevredenheid van gasten, bezoekers en klanten.  - Je registreert de klacht van de gast, bezoeker en klant.  - Je maakt afspraken over de behandeling van de klacht.  - Je lost kleine problemen zelf op.  - Je geeft de klacht correct door aan de klachtenbehandelaar. |

**Onthaal**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| Het onthaal organiseren | - Je organiseert de onthaalruimte.  - Je houdt de onthaalruimte ordelijk en verzorgd.  - Je gaat vlot om met communicatiemiddelen zoals omroep- en oproepsystemen en een telefooncentrale. |
| Gasten, bezoekers en klanten onthalen | - Je hebt een verzorgd en professioneel voorkomen.  - Je gebruikt de juiste omgangsvormen en beheerst de etiquette.  - Je beheerst de gedragsregels in verschillende culturen.  - Je gaat op een klantvriendelijke manier om met gasten, bezoekers en klanten.  - Je gaat op een diplomatische manier om met gasten, bezoekers en klanten. |
| Gasten, bezoekers en klanten registreren | - Je maakt toegangsbewijzen voor gasten, bezoekers en klanten.  - Je registreert gasten, bezoekers en klanten en kondigt hen aan.  - Je biedt hulp aan gasten, bezoekers en klanten bij het invullen van het aanwezigheidsregister. |
| Vragen beantwoorden | - Je beantwoordt vlot de vragen van gasten, bezoekers en klanten in het Nederlands. |
| Mensen correct doorverwijzen | - Je weet iedereen binnen het bedrijf of de organisatie terug te vinden.  - Je zoekt vlot telefoonnummers, kantoornummers en vergaderzalen op. |
| Boodschappen noteren en afspraken maken | - Je noteert de naam en contactgegevens van de persoon die een boodschap wil doorgeven of een afspraak wil maken.  - Je noteert op een duidelijke manier boodschappen voor collega’s.  - Je geeft op een duidelijke manier boodschappen door aan collega’s.  - Je maakt afspraken en noteert ze correct bijvoorbeeld in een (elektronische) agenda. |
| Verplaatsingen organiseren | - Je regelt vervoer zoals taxi, vliegtuig, trein of bus voor gasten of collega’s.  - Je bezorgt een wegbeschrijving en de benodigde documenten bij vervoer. |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Briefing assessment.docx

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**

**Hoe verloopt het examen?**Hoe lang duurt het assessment?

Het assessment onthaal duurt 3 uur.

Hoe verloopt het assessment?

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 databanken.

Je werkt hoofdzakelijk aan de onthaalbalie van het bedrijf. Daarnaast krijg je een reeks administratieve 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?**Al het materiaal dat je nodig hebt is aanwezig in het assessmentlokaal.

**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 aaneen collega van de marketingafdeling, dan kan je de contactgegevens 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 alle competenties die we opnemen bij ‘Wat moet je leren?’ in deze vakfiche. Het gaat om competenties die te maken hebben met communicatie en onthaal. Typische communicatieopdrachten zijn bijvoorbeeld telefoneren, boodschappen aannemen en doorsturen, e-mails versturen en informatie doorgeven.

Tot de onthaaltaken behoren de organisatie van het onthaal, het onthaal en de registratie van gasten/klanten/bezoekers, het beantwoorden van vragen en mensen correct doorverwijzen, boodschappen noteren en afspraken maken, klachten behandelen en vergaderingen organiseren.

Hoe beoordelen we het examen?

**Op welke criteria beoordelen we je examen?**  
Het assessment onthaal 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..

Onderdelen

Bij het assessment onthaal is alles geïntegreerd en zijn er geen afzonderlijke onderdelen.

**Onderdelen**



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 onthaalmedewerker. Echte ervaring in een kantooromgeving maar ook aan een onthaal is de beste voorbereiding.   
  
Gebruik van een softwarepakket  
Het praktijkassessment Onthaal 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 |
| Public relations, de communicatie van organisaties | Kluwer |  |
| Essentie van communicatie | Noordhoff Uitgevers BV |  |
| Communicatie van organisaties | Adfo Groep |  |

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  Beroepenfilmpje onthaalbediende |
| https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800821/cursus/165008/Omgaan\_met\_klanten-online | Gratis online cursus VDAB  OMGAAN MET KLANTEN |
| https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800679/cursus/96535/Nederlands\_-\_Communiceren\_via\_e-mail-online | Gratis online cursus VDAB  COMMUNICEREN via e-mail |
| https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800694/cursus/120344/Klantgericht\_communiceren\_in\_de\_toeristische\_sector-online | Gratis online cursus VDAB  KLANTGERICHT COMMUNICEREN in de toeristische sector |
| https://www.vdab.be/opleidingen/aanbod/800714/cursus/122950/Nederlands\_-\_Telefoneren-online | Gratis online cursus VDAB  NEDERLANDS - TELEFONEREN |