VAKFICHE portfolio 3 bso (kantoor)

Examencommissie secundair onderwijs

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

Geldig van 01 januari 2019 tot en met 31 december 2019

Studierichting

3e graad bso

Kantoor / Logistiek

Kantoor / Kantooradministratie en Gegevensbeheer

Referentiekader

Andere : • Beroepskwalificatie polyvalent administratief medewerker  
• Beroepskwalificatie administratief medewerker onthaal  
• Leerplannen uit het GO!, OVSG en Katholiek Onderwijs Vlaanderen

Inhoud

Waarom maak je een portfolio?

Voor welke competenties moet je werkervaring bewijzen?

Wat neem je op in je portfolio?

In welk sjabloon maak je het portfolio?

Hoe maak je het portfolio?

Hoe beoordelen we het portfolio?

Wanneer mag je een interview afleggen?

Waarom maak je een portfolio?

Als je een diploma behaalt in een bso-studierichting, dan bewijs je dat je alle competenties hebt om rechtstreeks door te stromen naar de arbeidsmarkt. Je hebt niet alleen getoond dat je de nodige kennis en achtergrond hebt, maar ook dat je over praktijkervaring beschikt. Met een diploma secundair onderwijs Kantoor-Kantooradministratie en gegevensbeheer kan je meteen aan de slag als administratief medewerker of onthaalmedewerker.  
  
Volg je een opleiding op school of in een opleidingscentrum, dan loop je stage of doe je aan werkplekleren. Bij de Examencommissie moet je zelf de nodige praktijkervaring opdoen. Pas als je bewezen hebt dat je de ervaring hebt, mag je deelnemen aan het interview en de assessments kantoortechnieken en onthaal. Als je niet voldoende relevante ervaring hebt in administratie of onthaal dan kan je moeilijk slagen op een uitgebreide praktijkproef.  
  
Voldoende ervaring  
  
Wij beschouwen werkervaring als voldoende als je een tijdje hetzelfde werk hebt gedaan en er dus een zekere routine in hebt. We verwachten dat je 950 uren praktijkervaring hebt. Dat komt overeen met de werkervaring die je normaal gezien opdoet tijdens een volledige beroepsopleiding op school, in het volwassenenonderwijs of bij VDAB.  
  
Je kan de ervaring opdoen door 6 maanden voltijds te werken. Maar je mag ook over een langere periode halftijds werken of enkele dagen per week. Dat kies je zelf.  
  
Relevante ervaring  
  
Zorg ervoor dat je minstens 700 uren gewerkt hebben als administratief medewerker en onthaalmedewerker. Je mag maar 250 uren werkervaring hebben die niets te maken heeft met de studierichting Kantoor-kantooradministratie en gegevensbeheer.

Voor welke competenties moet je werkervaring bewijzen?

uit welke componenten bestaat het vak?

|  |
| --- |
| Wat neem je op je portfolio? |
| Administratieve ondersteuning |
| Logistieke ondersteuning |
| Communicatie |
| Onthaal |

wat is de inhoud van het vak?

**Wat neem je op je portfolio?**

Je portfolio is een doelgerichte verzameling van bewijsmateriaal waarmee je aantoont welke competenties je hebt verworven op het werk. Je beschrijft wat je gedaan hebt. Zo toon je welke kennis en vaardigheden je hebt. Je geeft de nodige uitleg aan de hand van concrete situaties en voegt documenten toe die bewijzen dat je dat werk effectief zelf gedaan hebt.  
  
We verwachten dat je bewijst dat je praktijkervaring hebt in vier domeinen: administratieve ondersteuning, logistieke ondersteuning, communicatie en onthaal.

**Administratieve ondersteuning**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kunnen? | Wat moet je doen? |
| 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 en uitgaande post behandelen | - 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 met 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 op 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 je 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 of relatie tussen de documenten).  - Je controleert facturen op correctheid (berekening, gebruikte btw- tarieven of 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 druk 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 een onderneming of organisatie of het algemeen e-mailadres om vragen te formuleren aan een 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. |

Wat neem je op in je portfolio?

Je portfolio bestaat uit:  
- het digitale portfolio (sjabloon) dat we hier toevoegen  
- één pdf met alle bewijsstukken

In welk sjabloon maak je het portfolio?

Portfolio\_KANTOOR\_ONTHAAL.docx

Hoe maak je het portfolio?

Volg het stappenplan in je digitale portfolio.

/

/

zie handleiding in de rubriek Hoe maak je het portfolio?

Hoe beoordelen we het portfolio?

We beoordelen je portfolio in 5 stappen:   
1. Heb je het digitale portfolio gebruikt dat we aan deze vakfiche hebben toegevoegd?  
2. Heb je in totaal 950 praktijkuren, waarvan 700 uren voor competenties die bij je studierichting horen?  
3. Heb je de gevraagde bewijsstukken opgeladen?   
4. Heb je voldoende ervaring in minstens 17 van de 24 competenties?   
5. Hebben je referenties je praktijkervaring bevestigd?

Wanneer mag je een interview afleggen?

Als je portfolio is goedgekeurd, dan mag je inschrijven voor het interview.  
Het interview duurt 20 minuten.  
Tijdens de eerste 10 minuten geef je een voorstelling waarin je toelicht welke werkervaring je hebt opgedaan en welke competenties je hebt verworven. De voorstelling gebeurt mondeling. Je kan eventueel gebruik maken van een digitale presentatie. Breng ze mee op een USB-stick. Je mag ook documenten meebrengen die je tijdens de praktijkervaring gebruikt hebt.  
Nadien krijgen de interviewers 10 minuten de tijd om jou gerichte vragen te stellen.  
Slaag je voor het interview, dan kan je starten met het inplannen van je digitale proef en de assessments.