VAKFICHE kantoortechnieken 3 tso

Examencommissie secundair onderwijs

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

Geldig van 01 januari 2019 tot en met 31 december 2019

Studierichting

3e graad tso

Secretariaat Talen

Referentiekader

Inhoud

Waarom leer je dit vak?

Wat moet je leren?

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Hoe verloopt het examen?

Hoe beoordelen we het examen?

Met welk materiaal bereid je je voor?

Waarom leer je dit vak?

In het vak kantoortechnieken is het de bedoeling dat de kandidaat zich vertrouwd maakt met de voornaamste taken van de office assistant.

Wat moet je leren?

uit welke componenten bestaat het vak?

|  |
| --- |
| A De kantooromgeving (30%) |
| B De office/management assistant (70%) |

wat is de inhoud van het vak?

**A De kantooromgeving (30%)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De kantoorruimte  - cellenkantoor  - landschapskantoor  - combinatiekantoor  - andere mogelijkheden en nieuwe tendensen | De belangrijkste mogelijkheden van kantoorinrichting opsommen.  Mogelijke indelingen van kantoorruimte herkennen, schematisch voorstellen en toelichten.  De voor- en nadelen van elke mogelijke indeling opsommen en toelichten. |
| Kantoorinrichting  - kantoormeubilair  - kantoorapparatuur | Kantoormeubilair en –apparatuur bespreken en het gebruik ervan toelichten. |
| Ergonomisch werken | De noodzaak van ergonomisch werken aantonen.  Van divers kantoormeubilair uitleggen hoe ermee ergonomisch gewerkt kan worden (onder ander zithouding, afstand tot het scherm). |
| Milieubewust werken | De noodzaak van milieubewust werken uitleggen.  Uitleggen hoe milieubewust kan worden omgegaan onder andere met papier en inktverbruik, door het uitschakelen van het scherm bij het verlaten van de werkpost. |

**B De office/management assistant (70%)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Profiel | Het profiel van de office assistant omschrijven waarbij de beroepshouding (onder andere tact, hoffelijkheid, discretie, nauwkeurigheid, deontologie), vaardigheden (onder andere telefoneren, redactionele vaardigheden voor het schrijven van memo's, brieven, website publicaties) en het voorkomen (onder andere kledij, hygiëne) besproken worden, afgeleid worden uit advertenties. |
| Taken |  |
| Onthaal van bezoekers en van nieuwe medewerkers | De vaardigheden, attitudes en taken van de onthaalbediende (front office) opsommen en toelichten.  Het belang van een goed onthaal, van een goed voorkomen en een persoonlijke uitstraling in een onthaalfunctie aantonen. |
| Inkomende en uitgaande telefoongesprekken voeren | De handelingen die gesteld worden bij inkomende en uitgaande telefoongesprekken toelichten.  Zowel binnen- als buitenlandse telefoonnummers opzoeken via het internet.  Een telefoonmemo invullen. |
| De agenda bijhouden | De elektronische agenda van Outlook gebruiken en correct invullen. |
| Communicatie (inkomende en uitgaande post) | Vormen van inkomende en uitgaande post (onder andere genormaliseerde, spoed, aangetekend) toelichten.  De meest courante begrippen met betrekking tot postbehandeling verklaren (onder andere genormaliseerde zending, postbus, uitgestelde vergoeding, circulatielijst, wachtmap, volmacht, persoonlijke zegels).  De nieuwe tendensen op vlak van postbehandeling (onder andere online facturering, digitale frankeersystemen, pakjestracering, Certipost, leveringsbeheer) toelichten.  De belangrijkste koerierdiensten opzoeken en hun procedures vergelijken.  Nationale en internationale posttarieven en voorschriften raadplegen via internet en toepassen. |
| Communicatie (elektronische post) | Begrippen in verband met e-mail uitleggen (onder andere cc, bcc, pdf, comprimeren, decomprimeren, zelfextraheren, coderen, encryptie). |
| Klasseren en archiveren |  |
| Doel en vereisten | Het doel van een efficiënt klassement en van een efficiënt archief verwoorden en de vereisten opsommen. |
| Klasseermethoden | De klasseermethoden (alfabetisch, chronologisch, numeriek, geografisch, decimaal, alfanumeriek, mogelijke andere methodes) opsommen, toelichten, herkennen en toepassen. |
| Klasseermateriaal | Verschillende middelen om te klasseren of te archiveren opsommen en herkennen.  De voor- en nadelen ervan toelichten.  Voor een gegeven context het meest geschikte middel kiezen (zowel papier als digitaal). |
| Vergaderingen | Het belang en nut van vergaderen in de context van een instelling of een onderneming omschrijven.  Verschillende soorten vergaderingen (onder andere informatie geven, informatie uitwisselen, mening vormen, brainstormen, ideeën ontwikkelen, besluiten nemen, activiteiten plannen) in de context van een instelling of onderneming toelichten en met voorbeelden illustreren.  Verschillende vergadervormen (onder andere werkgroep, discussie, debat, seminarie, (video)conferentie, plenum, conference call) toelichten).  Volgende begrippen in verband met vergaderen toelichten: de rol van de belangrijkste deelnemers (onder andere voorzitter, secretaris, leden), basisprincipes van efficiënt vergaderen, besluitvormende principes bij een vergadering (onder andere meerderheid, veto, consensus, unanimiteit).  De diverse taken van de office assistant bij de voorbereiding, ondersteuning en opvolging van de vergadering bespreken. |
| Zakenreizen en zakenlunch voorbereiden |  |
| Zakenreizen | Verschillende soorten zakenreizen (onder andere prospectie, bezoek buitenlandse klant/leverancier, bezoek handelsbeurs, deelname congres) opsommen en toelichten.  De meest courante reisbegrippen (onder andere jetlag, economy en businessclass, lijn- en chartervlucht, check-in, tijdstabel, voucher) toelichten.  Een zakenreis organiseren (onder andere informatie verzamelen over vervoermiddelen en logies, reisdocumenten oplijsten, bedragen omrekenen van euro naar vreemde valuta en omgekeerd) via internettoepassing. |
| Zakenlunch | Soorten zakenlunches opsommen en omschrijven.  Een zakenlunch organiseren (onder andere informatie opvragen omtrent accommodatie en culinair aanbod en doelgroepgerichte keuze maken) via internettoepassing. |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**  
120 minuten voor examens vanaf 01-01-2019 tot 31-12-2019

**Hoe verloopt het examen?**Het examen Kantoortechnieken is een digitaal examen.

Vraag je je af hoe een digitaal examen verloopt? De uitleg over onze digitale examens, de instructies en heel wat voorbeeldvragen vind je op http://examencommissiesecundaironderwijs.be/examens.

**Wat breng je mee?**

**Welk materiaal krijg je van ons?**Kladpapier en een balpen

Digitale rekenmachine op computer

**Welke soort van vragen mag je verwachten?**Het digitaal examen bestaat uit gesloten vragen: invulvragen, sleepvragen, dropdownvragen, interpretatie van afbeeldingen en tabellen, meerkeuzevragen. Er is geen giscorrectie

Hoe beoordelen we het examen?

**Op welke criteria beoordelen we je examen?**  
Voor de gesloten vragen:

- moet je het juiste antwoord aanduiden om punten te scoren;

- naargelang het vraagtype kan je voor een gedeeltelijk juist antwoord soms ook punten scoren;

- is er geen giscorrectie.

Wij houden geen rekening met taalfouten, tenzij specifieke begrippen eigen aan het vak.

Bedragen moeten correct worden afgerond, tot twee cijfers na de komma.

**Onderdelen**

|  |  |
| --- | --- |
| A De kantooromgeving | 30 % |
| B De office/management assistant | 70% |

Met welk materiaal bereid je je voor?

Je moet zelf op zoek naar leermiddelen om je examen voor te bereiden. De Examencommissie stelt zelf geen leermiddelen ter beschikking. Je kan ze kopen in een (online) boekhandel of ontlenen en raadplegen in een bibliotheek. De bibliotheken van de lerarenopleiding aan de universiteit of de hogeschool bieden heel wat leermiddelen aan.   
  
Bij elke nieuwe editie van de vakfiche actualiseren we deze bibliografie. Toch is het best mogelijk dat bepaalde werken niet meer verkrijgbaar zijn of dat nieuwe werken die al op de markt zijn nog niet zijn opgenomen. 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 ons op dit ogenblik het meest aangewezen lijken om je voor te bereiden op onze examens. Zo willen we je helpen om je studie efficiënter aan te pakken. Je kan echter ook andere werken of cursussen gebruiken bij je voorbereiding op het examen.  
  
Hieronder staan enkele handboeken 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.

Leerboeken en methodes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Methode | Uitgeverij | Gegevens |
| GEVRAAGD: JUNIOR ASSISTANT 1 | Van In (De Boeck) | www.vanin.be |
| GEVRAAGD: JUNIOR ASSISTANT 2 | Van In (De Boeck) | www.vanin.be |