VAKFICHE kantoortechnieken 2 tso

Examencommissie secundair onderwijs

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

Geldig van 01 januari 2019 tot en met 31 december 2019

Studierichting

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?

Het vak Kantoortechnieken is een childvak van Economie, samen met Handelseconomie en Boekhouden.

Het parentvak Economie beoogt het ontwikkelen van een bedrijfseconomisch inzicht.  
  
De boekhouding als document voor het bedrijfsbeleid staat hierbij centraal.  
  
Een onderneming is echter geen alleenstaand gegeven maar functioneert binnen de maatschappij. Het ontwikkelen van een bedrijfseconomisch inzicht op zich is dan ook onvoldoende, er is ook nood aan een ruimer algemeen economisch inzicht. Dit wordt nagestreefd binnen Handelseconomie: de onderneming en de individuele consument als deelnemers aan het boeiend economisch leven staan centraal. Uiteraard dient hierbij onderzocht te worden hoe de consument en de onderneming elkaar vinden. Een studie van het marktgebeuren dringt zich dan ook op.  
  
Het vak kantoortechnieken vormt dan weer de meer praktijkgerichte component in de opleiding. De nadruk ligt sterk op het organisatorische aspect van het secretariaatswerk. Administratieve medewerkers dienen taken uit te voeren met een hoge mate van nauwkeurigheid en efficiëntie. Naast de noodzakelijke beroepscompetenties worden ook de attituden en vaardigheden sterk gewaardeerd.

Wat moet je leren?

uit welke componenten bestaat het vak?

|  |
| --- |
| A Bedrijven en hun werkzaamheden (20 %) |
| B De kantoorinrichting (20 %) |
| C De postbehandeling (20 %) |
| D Het klassement en het archief (20 %) |
| E Communicatie (20 %) |

wat is de inhoud van het vak?

**A Bedrijven en hun werkzaamheden (20 %)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De structuur van een bedrijf |  |
| Begrip organisatie | Het begrip organisatie omschrijven. |
| Noodzaak van organisatie | De noodzaak aan organisatie aantonen via concrete voorbeelden. |
| Functies in een organisatie | Enkele functies binnen een organisatie opnoemen en de inhoud van deze functies illustreren met voorbeelden.  Een aantal organisatiestructuren (de lijnorganisatie, de staforganisatie) herkennen, omschrijven en vergelijken. |
| Organogram |  |
| Begrip | Het begrip organogram omschrijven en op basis van beschikbare informatie een (eenvoudig) organogram opstellen.  Uit een organogram informatie betreffende de structuur en functies in een bedrijf afleiden en toelichten. |
| De afdelingen van een bedrijf | De verschillende afdelingen van een bedrijf in het organogram situeren en de belangrijkste taken van elke afdeling beschrijven. |
| Lijn- en stafafdelingen | Een onderscheid tussen lijn- en stafafdelingen beschrijven. |
| Profielen van de medewerkers | Uitgaande van bijvoorbeeld personeelsadvertenties een aantal essentiële vereisten op gebied van kennis, vaardigheden en attitudes voor werknemers in verschillende afdelingen afleiden en toelichten. |
| Het kantoorwerk |  |
| Begrip en situering | Het begrip kantoorwerk omschrijven en situeren in het organogram. |
| Profiel van een kantoorbediende/secretariaatsmedewerker | Het profiel van een kantoorbediende/ secretariaatsmedewerker afleiden (uit personeelsadvertenties) en toelichten.  De vaardigheden (onder andere talenkennis, gebruik apparatuur), attitudes (onder andere tact, hoffelijkheid, klantgerichtheid, discretie) en voorkomen (onder andere kledij, hygiëne, haartooi) die deel uitmaken van het profiel van een kantoorbediende/ secretariaatsmedewerker toepassen bespreken. |

**B De kantoorinrichting (20 %)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Begrip | Het begrip kantoorinrichting omschrijven en illustreren. |
| Het belang van de kantoorinrichting | Het belang van de aangepaste kantoorinrichting aantonen. |
| De kantoorruimte |  |
| Het cellenkantoor  Het landschapskantoor | Het cellenkantoor en het landschapskantoor herkennen, de opstelling omschrijven, schematisch voorstellen en verantwoorden.  De keuze van een kantooropstelling verantwoorden door de voor- en nadelen van beide te omschrijven. |
| Nieuwe tendensen | Enkele nieuwe tendensen op het vlak van de kantoorinrichting afleiden uit teksten of beeld- en geluidsfragmenten en toelichten. |
| Het kantoormeubilair |  |
| Ergonomie (begrip) | Het begrip ergonomie op kantoor omschrijven. |
| Ergonomie (ergonomische aspecten op kantoor) | Ergonomische aspecten op kantoor herkennen en bespreken. |
| Eigenschappen van kantoormeubilair | De eigenschappen van verschillende soorten kantoormeubilair (onder andere schrijftafel, bureaustoel, bijzetmeubelen) opzoeken in teksten en verantwoorden. |
| Opstellingsmodaliteiten van kantoormeubilair | Opstellingsmodaliteiten van verschillende soorten kantoormeubilair toelichten en verantwoorden. |
| Kantoorbenodigdheden  - kantoormaterieel  - kantoormateriaal (apparatuur) | Het meest gebruikelijk kantoormaterieel (onder andere computer, printer, scanner, beamer, kopieerapparaat, dicteerapparaat, rekenmachine, papiervernietiger, overheadprojector perforator, nietjesmachine, brievenopener) en kantoormateriaal (onder andere papier, omslagen, nietjes, balpennen) herkennen, correct benoemen en bespreken |
| Gebruiksmogelijkheden | De gebruiksmogelijkheden van kantoormaterieel (of -apparatuur) toelichten.  Uitleggen hoe milieubewust kan omgegaan worden met kantoorapparatuur.  De voor- en nadelen van de voornaamste kantoorapparaten beschrijven. |
| Klein onderhoud | Toelichten welke vormen van klein onderhoud regelmatig moeten uitgevoerd worden aan kantoorapparatuur (onder andere vervangen van een toner in een kopieermachine, vervangen van een cartridge in een printer, vervangen van batterijen in een rekenmachine, ledigen van de papiervernietiger). |

**C De postbehandeling (20 %)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De inkomende post  1 Ontvangen en voorsorteren  2 Openen  3 Afstempelen  4 Registreren  5 Sorteren naar bestemming  6 Verdelen | De verschillende fasen in de behandeling van inkomende post opsommen en bespreken.  De dagtaak van de receptionist omschrijven.  Het nut van een postbus toelichten.  Het belang van het gebruik van een datumstempel of refertestempel uitleggen.  Het nut van een brievenregister toelichten.  Poststukken aan de juiste afdeling toewijzen (bijvoorbeeld: een klachtenbrief van een klant is bestemd voor de verkoopafdeling). |
| De uitgaande post  1 Sorteren  2 Vullen van de omslagen  3 Adresseren  4 Frankeren  5 Het verzenden | De verschillende fasen in de behandeling van uitgaande post opsommen en beschrijven.  Beschrijven op welke wijze uitgaande post kan gesorteerd worden.  De NBN-normen toepassen op een briefomslag (plaats voor adres van afzender en geadresseerde, postzegel, nationaliteitsteken).  De werking van een frankeermachine uitleggen.  Verschillende manieren van verzenden (onder andere gewone verzending, aangetekende zending, luchtpost, koerierdiensten) onderscheiden en de overeenstemmende tarieven opzoeken in een lijst van De Post door de criteria na te gaan zoals ze voorgeschreven zijn door De Post (afmeting, aard, gewicht, bestemming en wijze van de verzending). |

**D Het klassement en het archief (20 %)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Onderscheid tussen klassement en archief | Het onderscheid (en samenhang) tussen klassement en archief herkennen, verwoorden en illustreren. |
| Doel van het klassement en het archief | Het doel van een klassement en een archief formuleren. |
| Vereisten (criteria) van een goed klassement en archief | De vereisten/kenmerken van een goed klassement en archief toelichten. |
| Te klasseren documenten | Documenten die geklasseerd of gearchiveerd moeten worden in een bedrijf benoemen. |
| Methoden  - alfabetisch  - numeriek  - alfanumeriek  - chronologisch  - geografisch  - decimaal | Uitleggen welke klasseer- of classificatiemethode het meest aangewezen is voor elke documentsoort.  De verschillende methoden om te klasseren of te archiveren herkennen en gegevens klasseren, opzoeken en terugzetten volgens de verschillende methoden.  De voor- en nadelen van elke classificeermethode beschrijven. |
| Klasseermateriaal | Het beschikbaar klasseermateriaal (onder andere ringmap, ordners, hangmappenkast, tabbladen, roldeurkast, schuifdeurkast, kartonnen mappen, steekkaartenbakje) herkennen, correct benoemen en uitleggen. |
| Het archief  - opbergen  - opzoeken | Hulpmiddelen bij het bewaren en opzoeken van documenten in het archief herkennen, benoemen en beschrijven (onder andere overhandigingskaart, papier, microfilm, diskette, videofilm, archiefdoos, verrijdbare stelling, papierversnipperaar). |

**E Communicatie (20 %)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Inleiding |  |
| Begrip | Het begrip communicatie omschrijven. |
| Belang | Het belang van communicatie herkennen en formuleren. |
| Vormen | Vormen van communicatie aanbrengen, herkennen en omschrijven. |
| De telefoon |  |
| Evolutie | Uit teksten of film- en geluidsfragmenten de nieuwste trends in telefonie afleiden en toelichten. |
| Voor- en nadelen | De voor- en nadelen van de telefoon toelichten. |
| De concurrentie van de telefonie | De concurrentie in de telefonie in recente teksten vaststellen en een verantwoorde keuze maken, onder andere op basis van een vergelijking van de prijzen en aangeboden service. |
| Telefoonfacturen | Telefoonfacturen begrijpend lezen en toelichten. |
| Comfort- of extra diensten | Comfortdiensten onderscheiden en toelichten. |
| Binnen- en buitenlandse nummers opzoeken | Zowel binnen- als buitenlandse nummers opzoeken (bijvoorbeeld via internet). |
| Efficiënt telefoneren | Een kort zakelijk telefoongesprek voorbereiden (onder andere door blokken tekst te sorteren). |
| Soorten telefoons en aanverwante toestellen, onder andere standaardtelefoon, draadloze telefoon, gsm, antwoord- en registreerapparaat, ... | Enkele voor- en nadelen van verschillende soorten telefoons en aanverwante toestellen (onder andere standaardtelefoon, draadloze telefoon, gsm, antwoord- en registreerapparaat) afleiden uit een tekst of film- en geluidsfragment en toelichten. |
| Fax |  |
| Principe en werking | Het principe van de fax en zijn werking toelichten. |
| Voor- en nadelen | De voor- en nadelen van een fax aangeven. |
| E-mail |  |
| Communicatiesoftware | Opsommen met welke communicatiesoftware e-mails kunnen verzonden/ontvangen worden.  Berichtpictogrammen voor e-mails herkennen en benoemen. |
| Versturen, ontvangen en beantwoorden van een e-mail | Aangeven hoe mails ontvangen en beantwoord worden (inclusief afzender(s), meerdere ontvangers, bijlagen, in cc, in bcc, met leesbevestiging, het aangeven van prioriteit). |
| Klasseren in mappen | Een voorstel van klassement, van e-mails die bewaard moeten worden, formuleren aan de hand van een situatieschets. |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**  
60 minuten voor examens vanaf 13-07-2019 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 blauwe pen

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 worden correct afgerond, tot twee cijfers na de komma.

**Onderdelen**

|  |  |
| --- | --- |
| A Bedrijven en hun werkzaamheden | 20% |
| B De kantoorinrichting | 20% |
| C De postbehandeling | 20% |
| D Het klassement en het archief | 20% |
| E Communicatie | 20% |

kantoortechnieken 2 tso - 40 (01-01-2000-31-12-2999)

kantoortechnieken 2 tso - 40 (01-01-2000-31-12-2999)

kantoortechnieken 2 tso - 20 (01-01-2000-31-12-2999)

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 |
| OPTIMUM tso3 | Van In (De Boeck) | www.vanin.be |
| OPTIMUM tso4 | Van In (De Boeck) | www.vanin.be |