VAKFICHE kantoortechnieken 2 bso

Examencommissie secundair onderwijs

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

Geldig van 01 augustus 2017 tot en met 31 december 2018

Studierichting

Referentiekader

Leerplannen : GO! 2006/126 (http://pro.g-o.be/blog/documents/2006-126.pdf)
VVKSO D/2013/7841/003 (http://ond.vvkso-ict.com/leerplannen/doc/Kantoor-2013-003.pdf)
OVSG 0/2/2013/169 (http://www.ovsg.be/leerplannen/secundair-onderwijs)

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?

Voor Kantoortechnieken ga je dieper in op de organisatie en de werkzaamheden van bedrijven zodat je je een beeld vormt over bedrijven en kantooradministratie in het algemeen.

Ten eerste bestudeer je de kantoorinrichting met aandacht voor ergonomie en nieuwe tendensen.

Vervolgens bestudeer je, op het gebied van administratieve taken, de inkomende als de uitgaande post.

Om die post goed te kunnen behandelen, moet je ook kunnen klasseren en archiveren.

Tot slot: communiceren met de buitenwereld en met collega's wordt steeds belangrijker.

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 %)**

**De structuur van een bedrijf**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Het begrip organisatie. | * Het begrip organisatie beschrijven.
* De noodzaak van organisatie aantonen via concrete voorbeelden.
 |
| Het organogram. | * Het begrip organogram beschrijven.
* Een organogram opstellen op basis van gegeven informatie.
* Uit een organogram informatie over de structuur en functies in het bedrijf afleiden en toelichten.

 |

**De afdelingen van een bedrijf**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De afdelingen van een bedrijf. | * De verschillende afdelingen in het organogram situeren:
	+ de algemene leiding,
	+ de receptie en het onthaal,
	+ de aankoopafdeling,
	+ de productieafdeling,
	+ de verkoopafdeling,
	+ de boekhouding en de administratie,
	+ de personeelsafdeling.
* De taken van elke afdeling beschrijven.
 |
| Lijn- en stafafdelingen. | * Lijnafdeling beschrijven en herkennen.
* Stafafdeling beschrijven en herkennen.
* Het onderscheid tussen lijn- en stafafdelingen beschrijven.
 |

**Profiel van de secretariaatsmedewerker**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Profiel van de secretariaatsmedewerker. | In personeelsadvertenties een aantal essentiële vereisten op het gebied van kennis, vaardigheden, attitudes en voorkomen voor werknemers in verschillende afdelingen herkennen:* praktische eigenschappen of vaardigheden herkennen: orde, nauwkeurigheid, organisatie, ...;
* technische eigenschappen of kennis herkennen: talenkennis, apparatuur, ...;
* een correcte beroepshouding of attitudes herkennen: tact, hoffelijkheid, klantgerichtheid, discretie, ...;
* een correct voorkomen herkennen: kledij, hygiëne, haartooi, ...
 |

**Het kantoorwerk**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Kantoortaken. | * De taken die behoren tot het kantoorwerk opsommen.
* De kantoortaken beschrijven.
 |

**B De kantoorinrichting (20 %)**

**De kantoorinrichting en het belang vergelijken**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Het cellenkantoor. | * De voor- en nadelen van het cellenkantoor benoemen.
* De opstelling van het cellenkantoor beschrijven.
* het cellenkantoor schematisch voorstellen.
 |
| Het landschapskantoor. | * De voor- en nadelen van het landschapskantoor benoemen.
* De opstelling van het landschapskantoor beschrijven.
* Het landschapskantoor schematisch voorstellen.
 |
| Nieuwe tendensen op het vlak van kantoorinrichting. | Enkele nieuwe tendensen op het vlak van de kantoorinrichting afleiden uit teksten, beeldmateriaal en geluidsfragment. |
| Kantoorinrichting. | De keuze voor een kantooropstelling toelichten op basis van de voor- en nadelen van de kantoorvormen. |

**Het kantoormeubilair beschrijven**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Ergonomie op kantoor. | * Ergonomie op kantoor herkennen.
* het begrip ergonomie op kantoor beschrijven.
* Het belang van ergonomie op kantoor beschrijven.
 |
| Ergonomische elementen op kantoor. | * Ergonomische elementen op kantoor herkennen en benoemen.
* Het belang van ergonomische elementen beschrijven.
 |
| Kantoormeubilair. | De eigenschappen van verschillende soorten kantoormeubilair (zoals schrijftafel, bureaustoel, bijzetmeubelen, …) opzoeken in teksten en beeldmateriaal. |
| Opstellingsmogelijkheden van kantoormeubilair. | Opstellingsmogelijkheden van verschillende soorten kantoormeubilair herkennen, benoemen en beschrijven. |

**Kantoorbenodigdheden**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De kantoorapparatuur. | De voornaamste kantoorapparatuur zoals computer, printer, scanner, beamer, kopieerapparaat, dicteerapparaat, rekenmachine, papiervernietiger, overheadprojector, … herkennen, benoemen en beschrijven. |
| Het kantoormaterieel. | Het voornaamste kantoormaterieel zoals perforator, nietjesmachine, brievenopener, … herkennen, benoemen en beschrijven. |
| Het kantoormateriaal. | Het voornaamste kantoormateriaal zoals papier, omslagen, nietjes, balpennen, … herkennen, benoemen en beschrijven. |
| Gebruiksmogelijkheden van kantoorbenodigdheden. | * De gebruiksmogelijkheden van kantoorbenodigdheden herkennen, benoemen, beschrijven.
* Beschrijven hoe je milieubewust omgaat met kantoorapparatuur.
* De voor- en nadelen van kantoorbenodigdheden herkennen, benoemen, beschrijven.
 |
| Klein onderhoud. | Beschrijven welke vormen van klein onderhoud je regelmatig moet uitvoeren aan kantoorapparatuur: een toner in een kopieermachine vervangen, een cartridge in een printer vervangen, batterijen in een rekenmachine vervangen, de papiervernietiger leegmaken, … |

**C De postbehandeling (20 %)**

**Activiteiten bij inkomende post**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De activiteiten bij inkomende post. | De activiteiten van inkomende post beschrijven: ontvangen en voorsorteren, openen, afstempelen, registreren, sorteren naar bestemming en verdelen. |
| De postbus. | * Een postbus herkennen.
* Het nut van een postbus beschrijven.
 |
| De datumstempel/refertestempel. | Het belang van het gebruik van een datumstempel of refertestempel beschrijven. |
| Het brievenregister. | Het nut van een brievenregister beschrijven. |
| Belang van het juist toewijzen van poststukken. | Het belang van het juist toewijzen van poststukken beschrijven. |

 Activiteiten bij uitgaande post

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| De activiteiten bij uitgaande post. | Activiteiten van uitgaande post beschrijven: sorteren, vullen van de omslagen, adresseren, frankeren, het verzenden. |
| De NBN-normen. | De NBN-normen toepassen op een briefomslag: plaats voor adres van afzender en geadresseerde, postzegel, nationaliteitsteken. |
| De frankeermachine. | De werking van een frankeermachine beschrijven. |
| Verschillende manieren van verzenden. | Verschillende manieren van verzenden beschrijven: gewone verzending, aangetekende zending, luchtpost, koerierdiensten, … |
| Posttarieven. | Posttarieven berekenen op basis van deze criteria: afmeting, aard, gewicht, bestemming en wijze van de verzending. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Het klassement. | Het doel van het klassement benoemen en beschrijven. |
| Het archief. | Het doel van het archief benoemen en beschrijven. |
| Het onderscheid tussen een klassement en een archief. | * Het onderscheid tussen een klassement en een archief beschrijven.
* De samenhang en gelijkenissen tussen een klassement en een archief beschrijven.
 |
| Vereisten van een goed klassement en archief. | Vereisten van een goed klassement en een goed archief beschrijven. |
| Te klasseren en te archiveren documenten in een bedrijf. | Documenten die geklasseerd of gearchiveerd moeten worden in een bedrijf herkennen en benoemen. |
| De klasseermethode. | De gebruikte klasseermethode herkennen, benoemen, toepassen en verantwoorden: alfabetisch, numeriek, alfanumeriek, chronologisch, geografisch en decimaal. |
| Klasseermateriaal. | * Het beschikbaar klasseermateriaal: ringmap, ordners, hangmappenkast, tabbladen, roldeurkast, schuifdeurkast, kartonnen mappen, steekkaartenbakje, … herkennen en correct benoemen.
* Verklaren waarom je een bepaald klasseermiddel verkiest.
 |
| Bewaren en opzoeken van archiefdocumenten. | Hulpmiddelen zoals overhandigingskaart, papier, microfilm, videofilm, archiefdoos, verrijdbare stelling, papierversnipperaar herkennen, benoemen en beschrijven. |

**E Communicatie (20 %)**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| Het begrip communicatie. | * Het begrip communicatie beschrijven.
* De essentiële onderdelen van communicatie beschrijven.
 |
| Het belang van communicatie. | Het belang van communicatie beschrijven. |
| Vormen van communicatie. | Vormen van communicatie beschrijven. |
| De telefoon. | De telefoon als communicatiemiddel beschrijven. |
| Evolutie in de telefonie. | De evolutie en nieuwste trends in telefonie beschrijven uit teksten, beeldmateriaal en geluidsfragmenten. |
| Voor- en nadelen van de telefoon. | De voor- en nadelen van de telefoon herkennen en beschrijven. |
| Een verantwoorde keuze voor telefonie maken. | * De concurrentie in de telefonie in recente teksten vaststellen.
* Op basis van de informatie in teksten een keuze maken voor een aanbieder van telefonie, wat prijzen en/of aangeboden service betreft.
* Verklaren waarom je een bepaalde keuze maakt.
 |
| Telefoonfacturen toelichten. | De gegevens op een telefoonfactuur interpreteren en toelichten. |
| Comfort- of extra diensten bij telefonie afleiden. | Comfort- of extra diensten bij telefonie afleiden uit gegeven informatie. |
| Binnen- en buitenlandse telefoonnummers opzoeken. | Binnen- en buitenlandse nummers opzoeken. |
| Een zakelijk telefoongesprek voeren. | * 0p een klantvriendelijke manier een telefoongesprek voeren aan de hand van een aantal uitdrukkingen:
	+ de telefoon op een klantvriendelijke manier aannemen
	+ standaard onthaalformules gebruiken
	+ doorverbinden aan de hand van standaarduitdrukkingen
	+ afsluitformules gebruiken
	+ de regels om klantvriendelijk en correct te telefoneren gebruiken
	+ een telefoonnotitie invullen
* Een zakelijk telefoongesprek voeren door blokken tekst oordeelkundig te ordenen.
 |
| Overeenkomsten en verschillen van soorten telefoons vergelijken. | Uit gegeven teksten overeenkomsten en verschillen en voor- en nadelen vergelijken van verschillende soorten telefoons en aanverwante toestellen: standaardtelefoon, draadloze telefoon, gsm, antwoordapparaat, …  |
| E-mail. | * Opsommen met welke communicatiesoftware e-mails kunnen verzonden en ontvangen worden.
* Berichtpictogrammen voor e-mails herkennen en benoemen.
* Beschrijven hoe je mails kan ontvangen en beantwoorden.
* Herkennen en benoemen hoe je afzender(s), meerdere ontvangers, bijlagen, in cc, in bcc, met leesbevestiging, het aangeven van prioriteit gebruikt bij het versturen van een e-mail.
 |
| E-mails klasseren in mappen. | Aan de hand van een situatieschets ontvangen en verzonden e-mails in mappen bewaren. |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**

**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

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.

Overige afspraken:

- Getallen worden afgerond tot twee cijfers na de komma.

- Vakterminologie moet correct gespeld worden.

**Onderdelen**

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

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 Kantoortechnieken bso3 | VAN IN (DE BOECK) | www.vanin.be |
| OPTIMUM Kantoortechnieken bso4 | VAN IN (DE BOECK) | www.vanin.be |
| Actie! 3/4 Office | VAN IN (DE BOECK) | www.vanin.be |
| Actie! 4 Office | VAN IN (DE BOECK) | www.vanin.be |
| Me & Company 3.1 | VAN IN | www.vanin.be |

Websites

|  |  |
| --- | --- |
| Website | Toelichting |
| www.bpost.be |  |
| www.bpost.be/adressering | De juiste structuur van het adres. |
| www.bpost.be/tarieven | De meest recente posttarieven. |
| www.bestetarief.be | Telefoontarieven van verschillende providers vergelijken. |
| www.taaltelefoon.be/bin-normen-brief-zakelijke-brief | Toepassing NBN-normen. |