VAKFICHE kantoortechnieken 3 tso

Examencommissie secundair onderwijs

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

Geldig van 01 augustus 2017 tot en met 31 december 2018

Studierichting

3e graad tso

Secretariaat Talen

Referentiekader

Leerplannen :

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 maak je kennis de organisatie en de werkzaamheden bij ondernemingen en organisaties. Op die manier kan je je een beeld kan vormen over de voornaamste taken en vaardigheden van een office assistant.  
  
In het eerste deel van deze vakfiche bestudeer je de kantoorruimte en kantoorinrichting met aandacht voor ergonomie en milieubewust werken.  
  
Daarna verken je de specifieke taken van de office assistent inhoudelijk. Je leert grondig de verschillende administratieve taken zoals het behandelen van de inkomende en uitgaande post, het klasseren en het archiveren. Ook de logistieke ondersteuning bij vergaderingen en het organiseren van zakenreizen en zakenlunches behoren tot het takenpakket van de office assistant.   
  
Tot slot verwerf je de nodige expertise op vlak van communicatie. Je leert een correct agendabeheer voeren en jmoderne communicatiemiddelen te hanteren. Een vlotte communicatie is belangrijk voor een office assistant, zowel binnen de organisatie als met externe relaties.

Wat moet je leren?

uit welke componenten bestaat het vak?

|  |
| --- |
| A De werkomgeving en het profiel van de office assistant |
| B Onthaal van bezoekers |
| C Communicatie |
| D Het klassement en het archief |
| E Vergaderingen |
| F Zakenreis en zakenlunch |

wat is de inhoud van het vak?

**A De werkomgeving en het profiel van de office assistant**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| organisatiestucturen | * de meest voorkomende organisatiestructuren van een organisatie herkennen, benoemen en beschrijven zoals:   + de lijnorganisatie,   + de staforganisatie,   + de lijn-staforganisatie,   + de functionele organisatie. * de voordelen en de nadelen van een lijnorganisatie, staforganisatie, lijn-staforganisatie en functionele organisatie herkennen, benoemen en beschrijven. |
| het organogram | * op basis van beschikbare informatie een organogram opstellen. * een bestaand organogram aanpassen aan een nieuwe situatie. * uit een gegeven organogram informatie over de structuur en functies in een organisatie afleiden en toelichten. * de verschillende afdelingen zoals aankoop, verkoop, magazijn, productie, boekhouding, personeel, marketing, IT, secretariaat en juridische afdeling van een organisatie in het organogram situeren en de belangrijkste taken bij elke afdeling beschrijven. |
| de kantooromgeving | * de meest geschikte kantooropstelling zoals cellenkantoor, landschapskantoor of combinatiekantoor kiezen op basis van de voordelen en de nadelen. * de noodzaak van een efficiënte en functionele inrichting van een kantoor toelichten rekening houdend met de beschikbare oppervlakte, uit te voeren taken, lichtinval … * nieuwe tendensen op vlak van kantooromgeving zoals flexwerkplekken, hotspots, kantoorbussen, telewerken … herkennen en beschrijven * de voordelen en de nadelen van nieuwe tendensen op vlak van kantooromgeving herkennen, benoemen en beschrijven |
| het kantoormeubilair | * veel voorkomend kantoormeubilair herkennen en benoemen zoals   + schrijftafel,   + bureaustoel,   + archiefkasten   + … * de eigenschappen van verschillende soorten kantoormeubilair opzoeken en toelichten. * de opstellingsmogelijkheden van verschillende soorten kantoormeubilair opzoeken en toelichten. * het begrip ergonomie beschrijven. * de oorzaken van RSI omschrijven en weten hoe men dit kan voorkomen. de wettelijke ergonomische vereisten voor het werken met computers opzoeken en toelichten. * de ergonomische aspecten op kantoor herkennen, toepassen en verbeteringsvoorstellen formuleren. |
| de kantoorbenodigdheden | de gebruikelijke kantoorbenodigdheden zoals een perforator, nietjesmachine, klembord, ordner en bestekmapje herkennen, benoemen en hanteren. |
| de kantoorapparatuur | * de gebruikelijke kantoorapparatuur zoals laptop, desktop, tablet, printer, scanner, beamer, kopieerapparaat, dictafoon, rekenmachine, papiervernietiger, papiersnijmachine en lamineerapparaat herkennen en benoemen. * de gebruikersmogelijkheden van kantoorapparatuur opzoeken in een gegeven handleiding en toelichten. * het milieubewust omgaan met kantoorapparatuur toelichten. * de voordelen en de nadelen van de gebruikelijke kantoorapparatuur herkennen, benoemen en beschrijven. * het belang van klein onderhoud van gebruikelijke kantoorapparatuur toelichten. |
| Milieubewust werken | * de noodzaak van milieubewust werken toelichten. * voorbeelden van milieubewust werken herkennen, benoemen, beschrijven en toepassen zoals   + papier- en inktverbruik beperken zoals recto-verso, afdrukken naar scherm en conceptkwaliteit   + beeldscherm uitschakelen, in slaapstand zetten   + kantoorafval correct sorteren   + … |
| de office assistant | * het profiel van de office assistant afleiden (uit bijvoorbeeld personeelsadvertenties) en toelichten. * de belangrijkste taken van de office assistant herkennen, benoemen en beschrijven. |

**B Onthaal van bezoekers**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| bezoekers onthalen | * het belang van een goed onthaal illustreren. * basisregels en basisvoorschriften van juiste omgangsvormen en etiquette toepassen. * het belang van een goed voorkomen en persoonlijke uitstraling in een onthaalfunctie illustreren. * het belang van een correcte bezoekersregistratie illustreren. * bezoekers doorverwijzen naar de juiste medewerker, dienst of wachtruimte. * informatie over toekomstige evoluties en tendensen over telefonisch onthaal opzoeken, afleiden en toelichten. |

**C Communicatie**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| inkomende en uitgaande post | * vormen van inkomende en uitgaande post herkennen, benoemen en beschrijven zoals   + genormaliseerd zendingen   + zendingen met spoed,   + aangetekende zendingen   + ... * de meest courante begrippen met betrekking tot postbehandeling herkennen, benoemen en beschrijven zoals   + de genormaliseerde zending,   + de postbus,   + de uitgestelde vergoeding,   + circulatielijst,   + volmacht, * de nieuwe tendensen op vlak van postbehandeling zoals online facturering, digitale frankeersystemen, pakjes traceren en leveringsbeheer herkennen. * informatie over nieuwe tendensen op vlak van postbehandeling opzoeken en toelichten * inkomende post zoals brieven, faxen, e-mailberichten of pakjes behandelen volgens vastgelegde procedures. * uitgaande post zoals brieven, faxen, e-mailberichten of pakjes behandelen volgens vastgelegde procedures. * een gepaste verzendmethode kiezen op basis van gegeven informatie. * een e-mail (met bijlage) opstellen, ontvangen, beantwoorden en doorsturen (inclusief CC, BCC, leesbevestiging, prioriteit) * ontvangen en verzonden e-mails klasseren in mappen. |
| inkomende en uitgaande telefoongesprekken | * inkomende telefoonoproepen beantwoorden en doorverbinden. * korte boodschappen noteren en het internationale NAVO spellingsalfabet kennen en toepassen. * telefoonnummers opzoeken. * een mededeling formuleren voor het antwoordapparaat. |
| nieuwe communicatiemiddelen | op basis van de voor-en nadelen van de nieuwe communicatiemiddelen zoals voice over IP of sociale media het meest geschikte communicatiemiddel kiezen in een gegeven situatie. |
| agendabeheer | de (elektronische) agenda raadplegen en afspraken, reservaties en opdrachten correct inpassen, wijzigen en annuleren. |

**D Het klassement en het archief**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| doel en vereisten van het klassement en het archief | * het doel van een efficiënt klassement en een efficiënt archief. toelichten. * de vereisten van een klassement en een archief toelichten. |
| klasseer- en archiveermethodes | * de verschillende methodes om te klasseren of te archiveren benoemen en toelichten:   + alfanumeriek   + alfabetisch   + numeriek   + chronologisch   + geografisch   + decimaal * gegevens klasseren, opzoeken en terugzetten volgens de verschillende methodes. * de voordelen en de nadelen van elke klasseermethode herkennen, benoemen en beschrijven. * afleiden welke klasseermethode het meest aangewezen is in een gegeven situatie. |
| klasseermateriaal | * het meest geschikte klasseermateriaal zoals de ringmap, ordner of de archiefdoos kiezen in een gegeven situatie. * de microfilm als hulpmiddel bij het bewaren en opzoeken van documenten in het archief herkennen, benoemen en beschrijven. |
| het digitaal klassement en digitaal archief | * een efficiënte mappenstructuur voor digitale documenten aanmaken. * de noodzaak van het maken van een back-up, al dan niet met behulp van een digitaal platform, begrijpen en toelichten. * nieuwe tendensen voor het verzekeren van gegevens zoals opslag in de cloud herkennen, benoemen en toelichten. |
| reglementering | de verplichtingen in verband met archiveren zoals de duur of de manier van opslaan afleiden uit de meest recente reglementering |

**E Vergaderingen**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| het belang en het nut van vergaderen | het belang en nut van vergaderen (in de context van een organisatie) illustreren |
| vergadersoorten en vergadervormen | * verschillende soorten vergaderingen en hun doel herkennen, benoemen en beschrijven zoals   + informatie geven,   + informatie uitwisselen,   + mening vormen,   + brainstormen,   + ideeën ontwikkelen,   + besluiten nemen,   + activiteiten plannen   + … * verschillende vergadervormen herkennen, benoemen en beschrijven zoals   + werkgroep,   + discussie,   + debat,   + seminarie,   + (video)conferentie,   + plenum,   + conference call,   + workshop,   + congres   + ondernemingsraad,   + raad van beheer of raad van bestuur   + colloquium,   + panelgesprek   + ... |
| vergadertechnieken | * de rol van de belangrijkste deelnemers herkennen, benoemen en beschrijven:   + voorzitter,   + secretaris,   + leden. * de basisprincipes van efficiënt vergaderen herkennen, benoemen en beschrijven. * de besluitvormende principes bij een vergadering herkennen, benoemen en beschrijven:   + meerderheid,   + veto,   + consensus,   + unanimiteit. |
| de taken van de office assistant | de verschillende taken van de office assistant bij de voorbereiding, de ondersteuning en de opvolging van een vergadering herkennen, benoemen en beschrijven. |

**F Zakenreis en zakenlunch**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je doen? |
| de zakenreis | * verschillende soorten zakenreizen herkennen, benoemen en beschrijven zoals:   + prospectie   + bezoek buitenlandse klant/leverancier,   + bezoek handelsbeurs,   + deelname congres,   + incentive,   + handelsmissie,   + opleiding. * de meest gebruikte reisbegrippen herkennen, benoemen en beschrijven zoals   + jetlag,   + economy en businessclass,   + lijn- en chartervlucht,   + check-in en check-out,   + tijdstabel,   + voucher,   + … * de verschillende taken van de office assistant bij de organisatie van een (gebudgetteerde) zakenreis herkennen, benoemen, beschrijven en plannen. * zelf een zakenreis uitwerken door informatie te verzamelen over vervoermiddelen, logies, reisroute, kostprijs… en de nodige reisdocumenten opsommen, bedragen omrekenen van vreemde valuta naar euro en omgekeerd … |
| de zakenlunch | * de soorten zakenlunch herkennen, benoemen, beschrijven en plannen:   + ontbijt,   + brunch,   + lunch,   + souper,   + diner. * de verschillende taken van de office assistant bij de organisatie van een (gebudgetteerde) zakenlunch herkennen, benoemen en beschrijven. * zelf een zakenlunch uitwerken door informatie over menu’s, prijzen, formules… te verzamelen en te vergelijken, … |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**  
120 minuten voor examens vanaf 01-08-2017 tot 31-12-2018

**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.

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

**Onderdelen**

|  |  |
| --- | --- |
| A De werkomgeving en het profiel van de office assistant | 30 % |
| B Onthaal van bezoekers | 5 % |
| C Communicatie | 25 % |
| D Het klassement en het archief | 15 % |
| E Vergaderingen | 10% |
| F Zakenreis en zakenlunch | 15 % |

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 |