

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Office manager



BK-0568-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Office manager

1.2 DEFINITIE

De office manager beheert de administratieve en organisatorische processen op tactisch, logistiek en strategisch gebied teneinde een vlotte en efficiënte werking van het management van de organisatie te garanderen.

1.3 SECTOREN

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienden)

1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

Mede-indieners

VDAB-Studiedienst

1.5 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): M160401 Managementassistentie, 20 oktober 2014
- Competent 2.0 Beroepscompetentieprofiel: OP-82 Managementassistent

Relatie tot het referentiekader

De basisactiviteiten uit de Competent-fiche M160401 'Managementassistentie' en OP-82 - Managementassistent werden geheel of deels in dit dossier overgenomen, geclusterd en verder aangevuld.

Bijkomend werden volgende activiteiten toegevoegd door de sector omwille van hun belangrijkheid voor dit beroep:

- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Optimaliseert administratieve en organisatorische processen

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid				
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de ontwikkelingen in administratieve en organisatorische bedrijfsprocessen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis van redactionele normen • Kennis van analysetechnieken • Kennis van auteursrechten • Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot andere vakgebieden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot andere vakgebieden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot andere vakgebieden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Deelt verworven kennis met medewerkers en collega's van andere departementen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Grondige kennis van hedendaagse (interne) communicatie technieken • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van managementtechnieken
2. Onderzoekt de administratieve en organisatorische processen en producten				
• Analyseert de administratieve en organisatorische processen op strategische, tactische of logistieke vlak	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van analysetechnieken • Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide
• Analyseert de administratieve en organisatorische producten op strategische, tactische of logistieke vlak	✓			
• Raadpleegt marktonderzoeksrapporten, vaktijdschriften, nieuwsbrieven van brancheorganisaties, internetfora...	✓			
• Synthetiseert alle bevindingen uit de analyses in een rapport	✓			
• Formuleert voorstellen ter verbetering van de processen en producten o.b.v. de analyseresultaten		✓		
• Stelt de verbetervoorstellen aan de leidinggevende voor en neemt actief deel aan de bespreking ervan		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				en gedetailleerde informatie mogelijk wordt <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kennismangement • Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) • Kennis van werkprocessen • Grondige kennis van bedrijfsadministratie • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van zakelijk communicatie • Grondige kennis van managementtechnieken • Grondige kennis van procesmanagement
3. Optimaliseert de administratieve en organisatorische processen en producten van de organisatie				
<ul style="list-style-type: none"> • Analyseert hoe de administratieve en organisatorische processen en producten bijgestuurd kunnen worden 		✓		<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van analysetechnieken • Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat
<ul style="list-style-type: none"> • Detecteert probleemsituaties 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een actieplan op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Communiqueert over het uit te voeren actieplan met de medewerkers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt het actieplan in concrete activiteiten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Coördineert de uitvoering van de verbeteractiviteiten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt systematisch het actieplan bij 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van kennismangement • Kennis van SMART-principe • Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) • Kennis van werkprocessen • Kennis van changemanagement • Grondige kennis van hedendaagse (interne) communicatie technieken • Grondige kennis van bedrijfsadministratie • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van procesmanagement
4. Beheert de bedrijfscommunicatie				
<ul style="list-style-type: none"> • Filtert inkomende en uitgaande communicatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van rapporteringstechnieken • Kennis e-mailcorrespondentie • Kennis van agendabeheer • Kennis van elektronische archiefsystemen • Kennis van typologie van klanten • Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelt, registreert, archiveert briefwisseling en e-mailberichten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzekert de opvolging van inkomende en uitgaande communicatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verzekert een goede informatiedoorstroom 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Optimaliseert bestaande communicatieprocessen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Werkt memo's, brieven, verslagen, nota's, rapporten... uit 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Redigeert teksten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vertaalt of laat teksten vertalen 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Gaat vertrouwelijk om met informatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) Kennis van werkprocessen Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie Grondige kennis van zakelijk communicatie
5. Beheert dossiers en contracten				
<ul style="list-style-type: none"> Onderhandelt over de voorwaarden van onderhoudscontracten van kantoor materiaal, technische keuringen van voertuigen... en legt schriftelijk een overeenkomst vast 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van arbeidsrecht Kennis van kantoorsoftware Kennis van registratietechnieken Kennis van rapporteringstechnieken Kennis van dossierbeheer Kennis van klassement- en archiveringsmethodes Kennis van analysetechnieken Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt
<ul style="list-style-type: none"> Analyseert probleemsituaties 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Lost probleemsituaties op en zoekt alternatieven 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Wisselt informatie uit met interne en externe diensten 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Controleert en vervolledigt dossiers 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Actualiseert en archiveert dossiers in functie van de (bewaar)termijnen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Werkt professionele informatie en 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
reglementering bij				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van contractenrecht • Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) • Kennis van werkprocessen • Kennis van onderhandelstechnieken • Grondige kennis van bedrijfsadministratie • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van zakelijk communicatie • Grondige kennis van planningstechnieken
6. Behandelt beslissingen, dienstnota's... zowel intern als extern				
• Coördineert de informatiedoorstroom	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociale wetgeving • Basiskennis van arbeidsrecht • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van technieken voor administratief beheer • Kennis van dossierbeheer • Kennis van klassement- en archiveringsmethodes • Kennis e-mailcorrespondentie • Kennis van agendabeheer • Kennis van elektronische archiefsystemen • Kennis van Engels: begrijpt en
• Voert gemaakte beslissingen uit of ziet er op toe dat ze uitgevoerd worden	✓			
• Volgt de uitvoering, afspraken, stand van zaken... van beslissingen, dienstnota's...op	✓			
• Onderhoudt interne en externe relatienetwerken	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van contractenrecht • Kennis van kennismanagement • Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) • Kennis van werkprocessen • Grondige kennis van bedrijfsadministratie • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van zakelijk communicatie • Grondige kennis van managementtechnieken
7. Ontwikkelt bedrijfseigen systemen/tools voor de opvolging van activiteiten, producten en processen op strategische, organisatorische en logistieke vlak				
<ul style="list-style-type: none"> • Analyseert het doel van het/de bedrijfseigen systeem/tool 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Ontwerpt een bedrijfseigen systeem/tool voor de opvolging 	✓			rapporteringstechnieken <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van dossierbeheer • Kennis van analysetechnieken • Kennis van communicatietools • Kennis van SMART-principe • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van zakelijk communicatie • Grondige kennis van planningstechnieken • Grondige kennis van procesmanagement
<ul style="list-style-type: none"> • Optimaliseert het/de bedrijfseigen systeem/tool voor de opvolging 		✓		
8. Beheert de organisatie en coördinatie van de dagelijkse werking van het management				
<ul style="list-style-type: none"> • Beheert de afspraken en planning van één of meerdere verantwoordelijken 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van ICT • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van registratietechnieken • Kennis van technieken voor administratief beheer • Kennis van dossierbeheer • Kennis e-mailcorrespondentie • Kennis van agendabeheer • Kennis van elektronische archiefsystemen • Kennis van analysetechnieken • Kennis van communicatietools • Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote
<ul style="list-style-type: none"> • Beheert de organisatie van besprekingen, vergaderingen en conferenties 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Beheert de organisatie van verplaatsingen en reizen voor één of meerdere verantwoordelijken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Coördineert alle processen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt tussentijds de processen bij waar nodig 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Evalueert het/de gelopen proces(sen) 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt een overzicht van mogelijke bijstellingen en de invloed op andere afdelingen 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Voert optimalisaties in logistieke en administratieve processen door 		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van contractenrecht • Kennis van het organiseren van evenementen en communicatieacties • Kennis van budgetbeheer • Kennis van kennismanagement • Kennis van SMART-principe • Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) • Kennis van werkprocessen • Kennis van changemanagement • Kennis van onderhandelstechnieken • Grondige kennis van hedendaagse (interne) communicatie technieken • Grondige kennis van bedrijfsadministratie • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van zakelijk communicatie • Grondige kennis van managementtechnieken • Grondige kennis van planningstechnieken • Grondige kennis van procesmanagement
9. Organiseert bedrijfsgerelateerde communicatieacties en evenementen				
• Werkt een concept uit dat beantwoordt aan	✓			• Kennis van kantoorsoftware

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
de doelstelling(en)				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis e-mailcorrespondentie • Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt • Kennis van het organiseren van evenementen en communicatieacties • Grondige kennis van hedendaagse (interne) communicatie technieken • Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie • Grondige kennis van zakelijk communicatie • Grondige kennis van managementtechnieken • Grondige kennis van planningstechnieken
<ul style="list-style-type: none"> • Overlegt hierover met de verantwoordelijke van andere departementen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een actieplan op (timing, locatie, budget, personeel, catering, ...) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Voert de administratie uit (formaliteiten, toestemmingen, ...) of laat deze uitvoeren 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Selecteert dienstverleners, leveranciers en onderaannemers voor de catering, de animatie, verhuring, ... 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt contracten op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt de uitwerking van het actieplan op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Verdeelt taken en verantwoordelijkheden 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures 	✓			
10. Beheert de administratie en organisatie van personeelsdossiers				
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt aan- en afwezigheden van medewerkers bij 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van sociale wetgeving • Basiskennis van arbeidsrecht • Kennis van kantoorsoftware

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Reserveert lokalen en toebehoren voor opleidingen en aanwervingen Maakt afspraken met de opleider over praktische regelingen en behoeftigheden Stelt vacatures op volgens richtlijnen en laat ze verspreiden Beheert de documenten van de personeelsdossiers Stuurt bij waar nodig 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van registratietechnieken Kennis van rapporteringstechnieken Kennis van technieken voor administratief beheer Kennis van dossierbeheer Kennis van klassemment- en archiveringsmethodes Kennis van elektronische archiefsystemen Kennis van contractenrecht Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie Grondige kennis van zakelijk communicatie
11. Beheert budgetten				
<ul style="list-style-type: none"> Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op Houdt een projectadministratie bij en controleert deze Beheert en controleert een urenregistratie Handelt financiële zaken af 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van ICT Kennis van kantoorsoftware Kennis van dossierbeheer Kennis van budgetbeheer Grondige kennis van bedrijfsadministratie Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie Grondige kennis van zakelijk communicatie
12. Coördineert de activiteiten van een team				
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan Verdeelt taken en verantwoordelijkheden Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van kantoorsoftware Kennis van technieken voor het leiden van een team Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures 	✓			<p>over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt</p> <ul style="list-style-type: none"> Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...) Kennis van werkprocessen Kennis van onderhandelstechnieken Grondige kennis van zakelijk communicatie Grondige kennis van managementtechnieken Grondige kennis van procesmanagement
<ul style="list-style-type: none"> Organiseert en leidt teamvergaderingen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken 	✓			

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van sociale wetgeving
- Basiskennis van arbeidsrecht
- Kennis van ICT
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen

- Kennis van technieken voor administratief beheer
 - Kennis van dossierbeheer
 - Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
 - Kennis e-mailcorrespondentie
 - Kennis van agendabeheer
 - Kennis van elektronische archiefsystemen
 - Kennis van technieken voor het leiden van een team
 - Kennis van analysetechnieken
 - Kennis van typologie van klanten
 - Kennis van communicatietools
 - Kennis van auteursrechten
 - Kennis van Engels: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt
 - Kennis van Frans: begrijpt en produceert met een vrij grote mate van autonomie vloeiende mondelinge en schriftelijke teksten over een breed scala van onderwerpen die samenhangen met zijn of haar vakgebied, opdat een uitwisseling van uitgebreide en gedetailleerde informatie mogelijk wordt
 - Kennis van contractenrecht
 - Kennis van het organiseren van evenementen en communicatieacties
 - Kennis van budgetbeheer
 - Kennis van kennismanagement
 - Kennis van SMART-principe
 - Kennis van bedrijfsprocessen (HR, logistiek, commercieel, communicatie...)
 - Kennis van werkprocessen
 - Kennis van changemanagement
 - Kennis van onderhandelstechnieken
-
- Grondige kennis van hedendaagse (interne) communicatie technieken
 - Grondige kennis van bedrijfsadministratie
 - Grondige kennis van principes, processen, modellen en theorieën over bedrijfsadministratie -en organisatie
 - Grondige kennis van zakelijk communicatie
 - Grondige kennis van managementtechnieken
 - Grondige kennis van planningstechnieken
 - Grondige kennis van procesmanagement

Cognitieve vaardigheden

- Informeert zich over de ontwikkelingen in administratieve en organisatorische bedrijfsprocessen
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot andere vakgebieden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot andere vakgebieden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot andere vakgebieden
- Deelt verworven kennis met medewerkers en collega's van andere departementen
- Analyseert de administratieve en organisatorische processen op strategische, tactische of logistieke vlak

- Raadpleegt marktonderzoeksrapporten, vaktijdschriften, nieuwsbrieven van brancheorganisaties, internetfora...
- Synthetiseert alle bevindingen uit de analyses in een rapport
- Stelt een actieplan op
- Communiqueert over het uit te voeren actieplan met de medewerkers
- Vertaalt het actieplan in concrete activiteiten
- Coördineert de uitvoering van de verbeteractiviteiten
- Filtert inkomende en uitgaande communicatie
- Verzamelt, registreert, archiveert briefwisseling en e-mailberichten
- Verzekert de opvolging van inkomende en uitgaande communicatie
- Verzekert een goede informatiedoorstroom
- Werkt memo's, brieven, verslagen, nota's, rapporten... uit
- Redigeert teksten
- Vertaalt of laat teksten vertalen
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Onderhandelt over de voorwaarden van onderhoudscontracten van kantooormateriaal, technische keuringen van voertuigen... en legt schriftelijk een overeenkomst vast
- Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten
- Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
- Controleert en vervolledigt dossiers
- Actualiseert en archiveert dossiers in functie van de (bewaar)termijnen
- Werkt professionele informatie en reglementering bij
- Coördineert de informatiedoorstroom
- Voert gemaakte beslissingen uit of ziet er op toe dat ze uitgevoerd worden
- Volgt de uitvoering, afspraken, stand van zaken... van beslissingen, dienstnota's...op
- Onderhoudt interne en externe relatienetwerken
- Analyseert het doel van het/de bedrijfseigen systeem/tool
- Ontwerpt een bedrijfseigen systeem/tool voor de opvolging
- Werkt een concept uit dat beantwoordt aan de doelstelling(en)
- Overlegt hierover met de verantwoordelijke van andere departementen
- Stelt een actieplan op (timing, locatie, budget, personeel, catering, ...)
- Voert de administratie uit (formaliteiten, toestemmingen, ...) of laat deze uitvoeren
- Selecteert dienstverleners, leveranciers en onderaannemers voor de catering, de animatie, verhuring, ...
- Stelt contracten op
- Houdt aan- en afwezigheden van medewerkers bij
- Reserveert lokalen en toebehoren voor opleidingen en aanwervingen
- Maakt afspraken met de opleider over praktische regelingen en benodigdheden
- Stelt vacatures op volgens richtlijnen en laat ze verspreiden
- Beheert de documenten van de personeelsdossiers
- Beoordeelt offertes en leveringscontracten en stelt leveringscondities op
- Houdt een projectadministratie bij en controleert deze
- Beheert en controleert een urenregistratie
- Handelt financiële zaken af
- Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden
- Informeert, begeleidt, stuurt en motiveert (nieuwe) medewerkers
- Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures
- Organiseert en leidt teamvergaderingen

- Volgt competenties van medewerkers op en bespreekt opleidingsmogelijkheden met de betrokkenen
- Voert plannings-, functionerings- en evaluatiegesprekken
- Volgt de uitwerking van het actieplan op
- Verdeelt taken en verantwoordelijkheden
- Controleert de uitvoering van de opdrachten en het naleven van procedures
- Beheert de afspraken en planning van één of meerdere verantwoordelijken
- Beheert de organisatie van besprekingen, vergaderingen en conferenties
- Beheert de organisatie van verplaatsingen en reizen voor één of meerdere verantwoordelijken
- Coördineert alle processen
- Analyseert de administratieve en organisatorische producten op strategische, tactische of logistieke vlak

Probleemoplossende vaardigheden

- Formuleert voorstellen ter verbetering van de processen en producten o.b.v. de analyseresultaten
- Stelt de verbetervoorstellen aan de leidinggevende voor en neemt actief deel aan de bespreking ervan
- Analyseert hoe de administratieve en organisatorische processen en producten bijgestuurd kunnen worden
- Stuurt systematisch het actieplan bij
- Optimaliseert bestaande communicatieprocessen
- Lost probleemsituaties op en zoekt alternatieven
- Optimaliseert het/de bedrijfseigen systeem/tool voor de opvolging
- Stuurt bij waar nodig
- Detecteert probleemsituaties
- Analyseert probleemsituaties
- Stelt een planning op en past ze aan wijzigende omstandigheden aan
- Stuurt tussentijds de processen bij waar nodig
- Evalueert het/de gelopen proces(sen)
- Maakt een overzicht van mogelijke bijstellingen en de invloed op andere afdelingen
- Voert optimalisaties in logistieke en administratieve processen door

Motorische vaardigheden

- /

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving en soms op verplaatsing.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- Het wordt meestal uitgeoefend in een dag-systeem en soms in het weekend of 's avonds.

- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- De uitvoering van dit beroep vraagt continue strategische, organisatorische en logistieke afstemming met de verschillende afdelingen en verantwoordelijken in functie van een optimaal product en proces. Hiervoor is een doeltreffende en diplomatische (interculturele) communicatie essentieel.
- Een multidisciplinaire en soms bedrijfsoverstijgende samenwerking noodzakelijk.
- De medewerkers, collega's en verantwoordelijken van andere departementen (vb. communicatiedienst, HR-dienst, marketing,...) doen beroep op de competenties van de office manager voor het administratief en organisatorisch beheren van tactische, logistieke en strategische processen en producten.
- De office manager werkt vaak in een stressvolle omgeving en kan verscheidene taken tegelijk uitvoeren. Er wordt een grote polyvalentie gevraagd in deze conceptuele en zeer wisselend omgeving. De office manager zal, in functie van de noden van de verantwoordelijke(n) administratieve en organisatorische procedures en projecten opstellen, beheren, opvolgen en aanpassen. De grote variatie aan vragen en noden moeten daarenboven beheerd worden en kaderen in een strategische visie van de organisatie. Hij/zij zal hiervoor ook zelf opvolgtools ontwikkelen. Dit vergt een grote flexibiliteit, creativiteit en leergierigheid.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties (o.a. digitalisering en automatisering). De beroepsbeoefenaar heeft een brede interesse in evolutie, trends en uitdagingen die een impact kunnen hebben op de organisatie.
- De office manager heeft daarenboven een coördinerende rol naar het eigen team (van vb. administratief medewerkers) die hij/zij moet aansturen in functie van de strategische en operationele doelen. De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen, delegeren en beslissingen nemen.
- De office manager handelt volgens de wetgeving en het beleid van de organisatie.

Handelingscontext

- De office manager is de spilfiguur binnen de organisatie die (verantwoordelijken van) verschillende afdelingen administratief en organisatorisch ondersteunt zodat de verschillende processen in de afdelingen strategisch en logistiek vlot verlopen.
- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht accuraat, efficiënt, gestructureerd, integer en betrouwbaar te werken. Hij/zij komt in contact met gevoelige informatie, verschillende strategische belangen, en uiteenlopende persoonlijkheden. De office manager begrijpt welke informatie (intern en extern) een impact kan hebben op de activiteiten van de organisatie.
- De office manager communiceert efficiënt en helder met leidinggevende(n), collega's, personeel, sollicitanten en externe dienstverleners. De office manager stelt zich empathisch en positief assertief op.
- De beroepsbeoefenaar analyseert de wensen en werkt steeds proactief, oplossings- en doelgroepgericht. De beroepsbeoefenaar toont zin voor initiatief binnen bepaalde situaties, problemen, opdrachten,... Hij/zij dient kritisch en analytisch te handelen.
- De office manager werkt zelfstandig en kan vlot prioriteiten stellen. De office manager respecteert de tijdsschema's voor de realisatie van de projecten en tools en past deze aan bij problemen. De office manager kan omgaan met plotse veranderingen en vragen en is leergierig.
- De office manager handelt economisch en ecologisch.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het onderzoeken van de administratieve en organisatorische processen en producten
- het optimaliseren van de administratieve en organisatorische processen en producten van de organisatie
- het beheren van de bedrijfscommunicatie
- het behandelen van beslissingen, dienstnota's... zowel intern als extern
- het ontwikkelen van bedrijfseigen systemen/tools voor de opvolging van activiteiten, producten en processen op strategische, organisatorische en logistieke vlak
- het beheren de organisatie en coördinatie van de dagelijkse werking van het management
- het organiseren van bedrijfsgerelateerde communicatieacties en evenementen
- het beheren van de administratie en organisatie van personeelsdossiers
- het beheren van budgetten
- het coördineren van de activiteiten van een team

Is gebonden aan

- de bedrijfscultuur en -beleid van de organisatie
- de geldende wetgeving
- de afspraken met verantwoordelijken en externe dienstverleners

Doet beroep op

- het team/collega's voor afstemming/afspraken van de uit te voeren projecten/acties/processen/producten.
- externe dienstverleners om projecten/producten te realiseren
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

Verantwoordelijkheid

- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Onderzoekt de administratieve en organisatorische processen en producten
- Optimaliseert de administratieve en organisatorische processen en producten van de organisatie
- Beheert de bedrijfscommunicatie
- Beheert dossiers en contracten
- Behandelt beslissingen, dienstnota's... zowel intern als extern
- Ontwikkelt bedrijfseigen systemen/tools voor de opvolging van activiteiten, producten en processen op strategische, organisatorische en logistieke vlak
- Organiseert bedrijfsgerelateerde communicatieacties en evenementen
- Beheert de administratie en organisatie van personeelsdossiers
- Beheert budgetten
- Coördineert de activiteiten van een team
- Beheert de organisatie en coördinatie van de dagelijkse werking van het management

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen (wettelijke) attesten of voorwaarden vereist.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Er zijn geen adequate tewerkstellingscijfers beschikbaar.

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2020)

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode M160401)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2020) en openstaande (december 2020)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel I/G	22 Leuven	24 Vlaorode	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Eind totaal	Openstaande vacatures	
NEC zonder uitzendopdr.	01. Primaire sector			1					1	1		0					2	1	
	02. Dranken, voeding en tabak	2		1			1		4	4		2	2		3		19	2	
	03. Textiel, kleding en schoeisel								1						1		2		
	04. Grafische nijverheid, papier en karton		1					2				0	0				3		
	05. Chemie, rubber en kunststof	1	2						1		2	3	2	1	4	1	17	1	
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen								1								1		
	07. Metaal			1					3		1	2				1	8		
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	2			1		1					1	2	1			1	9	1
	09. Vervaardiging van transportmiddelen	3		1	1		1										6	0	
	10. Hout- en meubelindustrie			1				2	1			3					2	9	1
	11. Overige industrie	1			4							1	5				11	3	
	12. Energie, water en afvalverwerking				4			2							1	1	8		
	13. Bouw	2	8	5	4	1	7	2	5	11	1	10	5	4	4	2	71	9	
	14. Groot- en kleinhandel	22	14	9	3	14	29	0	7	2	4	9	13	8	5	2	141	12	
	15. Transport, logistiek en post	6		1	3		3	1	2								17	3	
	16. Horeca en toerisme	3	1		4		1						1			6	16		
	17. Informatica, media en telecom	12	7		2	4	11	3	1	1	4	20	8			4	1	78	4
	18. Financiële diensten	3			1		1		2			2	2				9	1	
	19. Zakelijke dienstverlening	47	14	12	27	17	21	5	15	10	11	29	6	7	20	1	242	29	
	21. Diensten aan personen	1	3	1	5	3		1	2			2	2		4	1	25	2	
	22. Ontspanning, cultuur en sport			1				1	2		4		1		2	3	14		
	23. Openbare besturen	2	3		23	5						1	1				35	4	
	24. Onderwijs	4		1	10	8			2			4	1			3	33	2	
	25. Gezondheidszorg	12	5	1	9	5	4		5	2	7	16	1	3	4		74	3	
	26. Maatschappelijke dienstverlening	10	3	5	6	2	1	1	4	4	3	1	5		7		52	5	
	27. Overige dienstverlening	2			8	2	2	1	0							1	16	1	
	28. Onbepaald		4					3	12				1				20	3	
	Totaal	135	65	41	115	61	84	25	68	39	36	113	46	31	69	10	938	87	

Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2020

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017	dec. 2018	dec. 2019	dec. 2020
NECzu rechtstreeks aan VDAB gemeld	96	69	70	140	105	181	158	87
NECzu via werving- en selectiekantoren	209	185	245	296	295	319	356	132
Uitzendopdrachten	75	152	137	174	236	227	246	59
TOTAAL	380	406	452	610	636	727	760	278

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2020

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	10	6	5	6	9	12	2	15	3	5	6	2	2	3	1	87
Uitzendopdrachten	14	6	5	11	5	21	4	21	1	4	23	5	1	5	6	132
NEC zonder	6	2	3	11	2	12	4	11	1	2	2	2	1			59
Totaal	30	14	13	28	16	45	10	47	5	11	31	9	4	8	7	278

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2020

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	743	921	760	1143	1190	1309	1455	938
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	1453	1756	2643	3636	4319	4490	4403	2163
Uitzendopdrachten	560	937	1281	1943	2091	2521	2287	1038
Totaal	2756	3614	4684	6722	7600	8320	8145	4139

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio in 2020

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	135	65	41	115	61	84	25	68	39	36	113	46	31	69	10	938
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	222	135	57	258	106	238	89	328	31	92	300	113	36	85	73	2163
Uitzendopdrachten	102	65	27	191	38	116	79	141	5	22	123	56	9	50	14	1038
Totaal	459	265	125	564	205	438	193	537	75	150	536	215	76	204	97	4139

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	419	152	122	197	260	68	90	55	105	174	82	111	138	1973

V. Knelpuntberoep

Management assistent is een knelpuntberoep omwille van kwalitatieve redenen.

4. Samenhang

Office manager							
Dossierbeheerder boekhouden	Communicatie deskundige	Marketing deskundige	Logistiek verantwoordelijke	HR deskundige			Juridisch deskundige (Paralegal)
Boekhoudkundig assistent	Polyvalent taal- en communicatieassistent	Commercieel assistent	Logistiek assistent	HR assistent	Vastgoedassistent	Medisch administratief assistent	
Administratief medewerker onthaal			Polyvalent administratief medewerker				
Onthaalmedewerker			Polyvalent administratief ondersteuner				