



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Administratief medewerker

Crebonummer:	90470
Sector:	Secretariële/Financiële beroepen
Branche:	n.v.t.
Cohort:	Cohort 2011 - 2012

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepsgroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	7
1 Inleiding .....	7
2 Algemene informatie .....	7
2.1 Colofon .....	7
2.2 Formele vereisten .....	8
2.3 Typering Beroepsgroep .....	9
2.4 Loopbaanperspectief .....	10
2.5 Trends en innovaties .....	11
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	12
4 Beschrijving van de kwalificaties .....	13
4.1 Secretarieel medewerker .....	14
4.2 Telefonist/receptionist .....	15
4.3 Bedrijfsadministratief medewerker .....	16
5 Beschrijving van de kerntaken .....	17
5.1 Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden .....	17
5.2 Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden .....	19
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	20
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden .....	21
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden .....	22
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	23
1 Inleiding .....	23
2 Kwalificaties .....	23
2.1 Secretarieel medewerker .....	24
2.2 Telefonist/receptionist .....	35
2.3 Bedrijfsadministratief medewerker .....	44
3 Certificeerbare eenheden .....	52
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	53
1 Inleiding .....	53
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	54
2.1 Betrokkenen .....	54
2.2 Verwantschap .....	55
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	56
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen .....	57
2.5 Discussiepunten .....	66
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	67
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	68

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Administratief medewerker. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de procescompetentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

## Deel A: Beeld van de beroepengroep

### Administratief medewerker

Wat doet een administratief medewerker?

Het werk bestaat uit twee kerntaken die uitgevoerd worden op niveau 2.

#### **Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden**

De administratief medewerker handelt allerlei vormen van schriftelijke en mondelinge berichten af in het Nederlands of in een moderne vreemde taal zoals mailings, memo's, standaardbrieven, e-mails etc. in opdracht van een leidinggevende/opdrachtgever. Hij draagt mede zorg voor het actueel houden van het (elektronisch) archief en hij ondersteunt bij de postverwerking en bij de uitvoering van standaard mailings, zoals het verzendklaar maken en het frankeren. Hij neemt poststukken en andere goederen in ontvangst en zorgt hij voor verspreiding binnen de organisatie.

De administratief medewerker gebruikt een elektronische agenda voor het maken en eventueel wijzigen en annuleren van afspraken. Leidinggevers en/of opdrachtgevers dienen een vergaderverzoek in die door hem wordt opgenomen en zonodig wordt gewijzigd in het (elektronische) (zaal)reserveringssysteem of in de elektronische agenda.

Hij ontvangt bezoekers en wijst hen de weg in de organisatie conform regels en procedures van het bedrijf. Hij houdt de aan- en afwezigheidsregistratie bij.

Hij bedient de telefoon(centrale). Hij neemt berichten aan en verwerkt die in telefoonnotities voor de betreffende medewerkers. De administratief medewerker gebruikt de intercom en de alarmcentrale.

#### **Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden**

De administratief medewerker ordent boekingsstukken in opdracht van de leidinggevende. Het kan hierbij gaan om inkoopfacturen, bankafschriften e.d. Hij voert eenvoudige berekeningen uit en vergelijkt de te controleren boekingsstukken met de onderliggende documenten. Hij archiveert de relevante gegevens.

De administratief medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Aan zijn leidinggevende overhandigt hij een door hem afgedrukt invoerverslag ter controle en fianttering. Hij vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld ziekmeldingen, rappelformulieren, telefoonmemo's, pakbonnen en vrachtbrieven. De administratief medewerker signaleert een dreigend tekort aan kantoorbenodigdheden en meldt dit bij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie.

#### **Waar werkt een administratief medewerker?**

De administratief medewerker werkt in alle kantoorhoudende arbeidsorganisaties, onafhankelijk van de bedrijfstak of de bedrijfsdoelstelling.

#### **Specifieke kenmerken van de uitstroom secretarieel medewerker**

De secretarieel medewerker is werkzaam in arbeidsorganisaties waar sprake is van een kantooromgeving. De secretarieel medewerker houdt zich bezig met telefoonbeantwoording, agendabeheer, het opstellen van eenvoudige mededelingen, het invullen van eenvoudige formulieren, het ontvangen van bezoekers, de urenregistratie en het uitvoeren van kopieeropdrachten. Tevens ondersteunt hij bij de postverwerking en het actueel houden van het archief.

#### **Specifieke kenmerken van de uitstroom telefonist/receptionist**

Telefonisten/receptionisten zijn werkzaam in diverse arbeidsorganisaties. De belangrijkste taken zijn het ontvangen van bezoekers en het in ontvangst nemen van poststukken en goederen, het verwerken van het telefoonverkeer en het uitvoeren van diverse administratieve werkzaamheden, zoals het in- en uitschrijven van bezoekers en het bijhouden van (zaal)reserveringen bijvoorbeeld met behulp van een (digitale) agenda. De telefonist/receptionist is het visitekaartje van het bedrijf, zowel aan de balie als aan de telefoon.

#### **Specifieke kenmerken van de uitstroom bedrijfsadministratief medewerker**

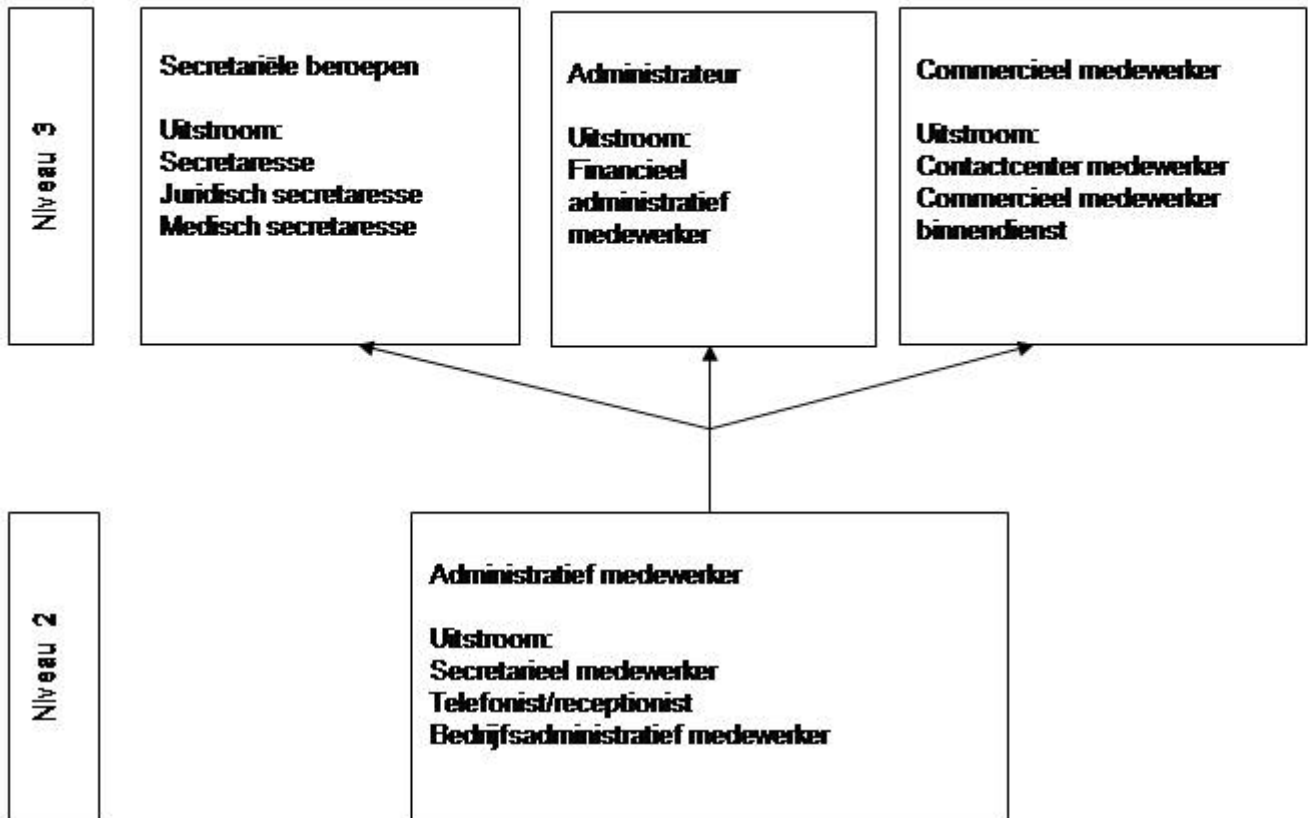
Bedrijfsadministratief medewerkers zijn werkzaam op de administratie van een bedrijf, of bij een administratiekantoor. De werkzaamheden zijn primair intern gericht. Hoewel ook de bedrijfsadministratief medewerker steeds meer contacten heeft, is er doorgaans sprake van een back office functie. Zijn werkzaamheden zijn veelal gericht op het bijwerken van dagboeken en subadministraties en de daarmee verbonden taken. Van de bedrijfsadministratief medewerker wordt verwacht dat hij gegevens invoert, waarbij enige boekhoudkundige kennis noodzakelijk is.

#### **Wat moet een administratief medewerker kunnen?**

Het belang van communicatieve vaardigheden neemt de laatste jaren sterk toe. Hieronder wordt niet alleen verstaan dat de administratief medewerker prettig communiceert met collega's, maar hij moet ook enige vergadervaardigheden hebben en het bedrijf kunnen vertegenwoordigen in eenvoudige contacten met klanten. Daarnaast worden secretariële kennis en vaardigheden door de arbeidsmarkt steeds meer op prijs gesteld en kunnen deze bij de bedrijfsadministratief medewerker niet worden gemist. Voor de administratief medewerker is het werken met computers en verschillende softwarepakketten zeer belangrijk voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. Hij moet oog houden voor nieuwe ontwikkelingen op dit gebied en kansen benutten om zich bij te scholen in het computergebruik.

**Kwalificaties in beeld**

De administratief medewerker verhoudt zich als volgt tot andere, aansluitende kwalificaties:



## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Administratief medewerker. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Secretarieel medewerker*
- *Telefonist/receptionist*
- *Bedrijfsadministratief medewerker*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van ECABO op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO Op: 01-12-2010 Te: Amersfoort

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Secretarieel medewerker - 2 Telefonist/receptionist - 2 Bedrijfsadministratief medewerker - 2
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3.</li> <li>• het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties op niveau 4.</li> </ul>
Bron- en referentiedocumenten	<p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier voor het studiejaar 2011-2012 is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo, studiejaar 2011-2012' verbonden. De kwalificatie-eisen die in dat document worden beschreven vormen samen met de kwalificatie-eisen in dit kwalificatiedossier de inhoudelijke vereisten voor het onderwijs en voor de verwerving van het diploma, die uit de wet voortvloeien. Het document is te vinden op <a href="http://www.kwalificatiesmbo.nl">www.kwalificatiesmbo.nl</a>.</p> <p>In dit kwalificatiedossier is gebruikgemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a>.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsadministratief medewerker (05-11-2003)</li> <li>• Secretarieel medewerker (16-09-2003)</li> <li>• Telefoniste/receptioniste (16-09-2003)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

Administratief medewerkers verrichten ondersteunende werkzaamheden in een secretariële of financieel administratieve omgeving. Werk is er voor hen in alle kantoorhoudende arbeidsorganisaties, onafhankelijk van de bedrijfstak of de bedrijfsdoelstelling.

De werkzaamheden zijn eenvoudig van aard en hebben vaak een repeterend karakter.

De administratief medewerker heeft contact met zijn leidinggevende/opdrachtgever, de collega's van zijn eigen afdeling en incidenteel met medewerkers van andere afdelingen.

Het terugkoppelen van gedane arbeid naar de leidinggevende is van belang om fouten en omissies te voorkomen.

De administratief medewerker maakt gebruik van een geautomatiseerd computersysteem, spreadsheets en speciale applicaties, en van e-mail en internet. Hij is in staat overige apparatuur zoals het kopieerapparaat, de fax, de telefoon, archiefsystemen en traditionele kantoorbenodigdheden te gebruiken.

De administratief medewerker is klantgericht, nauwkeurig en integer.

### **Secretarieel medewerker**

De secretarieel medewerker verzorgt steeds terugkerende secretariële taken. Hij zorgt samen met en onder leiding van een leidinggevende voor het opstellen, uitwerken en afhandelen van allerlei vormen van schriftelijke communicatie in het Nederlands of een moderne vreemde taal. Veel voorkomende standaardcorrespondentie verwerkt hij zelfstandig. De secretarieel medewerker verricht verder administratieve werkzaamheden zoals het beantwoorden van de telefoon, het opstellen van mededelingen, het ontvangen van bezoekers en het verwerken van kopieeropdrachten. Daarnaast verzorgt hij de post en ondersteunt bij het actueel houden van het (elektronisch) archief.

### **Telefonist/receptionist**

De telefonist/receptionist heeft als belangrijkste taak het ontvangen van bezoekers en goederen en het verwerken van het telefoonverkeer. Bij deze werkzaamheden gebruikt hij het Nederlands of een moderne vreemde taal. Tijdens de ontvangst van bezoekers treedt hij op als gastheer en is daardoor het 'visitekaartje' van de organisatie. Tijdens de behandeling van het telefoonverkeer zorgt hij voor een goede bereikbaarheid en neemt telefoonnotities op. Ook de aan- en afwezigheidsregistratie van de werknemers kan tot zijn taak behoren. Daarnaast ondersteunt hij, bijvoorbeeld op verzoek van het secretariaat, bij het verzorgen van de post, van mailingen, data-invoer en verder voorkomend licht administratief werk.

### **Bedrijfsadministratief medewerker**

De bedrijfsadministratief medewerker doet licht administratief werk op de afdeling administratie van een bedrijf of bij een administratiekantoor. Hij doet alles in opdracht. De werkzaamheden zijn eenvoudig en hebben vaak een repeterend karakter. Het gaat vooral om licht administratieve werkzaamheden en om activiteiten die te maken hebben met het debiteurenbeheer en de formulierenstroom in de organisatie. De medewerker verzorgt de distributie van inkomende en uitgaande post en archiveert allerlei documenten, zodat die eenvoudig terug te vinden zijn.

## 2.4 Loopbaanperspectief

De administratief medewerker kan op basis van ervaring, sociaal-communicatieve kwaliteiten, opleidingen, organisatievermogen en baanwisselingen een positie verwerven met meer inhoud en meer verantwoordelijkheden. De opleiding administratief medewerker geeft toegang tot een verwante opleiding op niveau 3. Voor de secretarieel medewerker is dat de opleiding secretaresse op niveau 3. Wanneer de secretarieel medewerker gaat doorstromen naar de opleiding secretaresse, wordt geadviseerd alvast aandacht te besteden aan een tweede moderne vreemde taal. Binnen de uitstroom tot telefonist/receptionist zal extra aandacht moeten worden besteed aan correspondentie in de Nederlandse en in één of twee moderne vreemde talen voor leerlingen die willen doorstromen naar de opleiding tot secretaresse op niveau 3. Voor de telefonist/receptionist biedt ook de opleiding Contactcenter medewerker een goede aansluiting. De opleiding bedrijfsadministratief medewerker geeft toegang tot de opleiding Financieel administratief medewerker op niveau 3.

Het meeste perspectief heeft de administratief medewerker als hij zich opwerkt tot een hoger niveau. Dat kan binnen het bekostigd onderwijs, maar ook via cursussen in het particulier onderwijs. Voor de secretariële functies kan hierbij gedacht worden aan talencursussen en cursussen zakelijke correspondentie Nederlands. Voor de financieel administratieve functies kan hierbij gedacht worden aan opleidingen als basiskennis boekhouden en praktijkdiploma boekhouden.

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Landelijk gesproken is de arbeidsmarktsituatie voor de uitstroom telefonist/receptionist gunstig, en is deze voor de secretariael medewerker en voor de bedrijfsadministratief medewerker wat minder gunstig.</p> <p>De beschikbaarheid van BPV-plaatsen heeft betrekking op zowel de kwantiteit als de kwaliteit. Sinds de invoering van de WEB zijn de activiteiten er vooral op gericht te zorgen voor voldoende BPV-plaatsen. Deze zijn opgenomen in het bedrijvenregister. Het bedrijvenregister is te raadplegen via <a href="http://www.ecabo.nl">www.ecabo.nl</a> Volgens het laatste arbeidsmarktonderzoek, Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs (ECABO) zijn landelijk gezien in kwantitatieve zin de BPV-perspectieven matig voor telefonist/receptionist en bedrijfsadministratief medewerker en voldoende voor secretariael medewerker.</p> <p>Door de invoering van competentiegericht onderwijs zal in kwalitatieve zin meer van de leerbedrijven verwacht worden. In de examenpraktijk zal de betrokkenheid van de leerbedrijven toenemen bij de beoordeling van de deelnemer. De komende jaren zal dan ook de kwaliteit centraal staan in de accreditatie en beoordeling van leerbedrijven.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Door de voortdurende wijzigingen in de administratieve eisen, arbo-wetgeving en fiscale wetgeving veranderen percentages, normbedragen en procedures. Deze veranderingen brengen onzekerheid met zich mee. Wanneer de organisatie dat vereist, conformeert de administratief medewerker zich aan diverse branchecodes.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Voor de administratief medewerker is het werken met computers en verschillende softwarepakketten steeds belangrijker geworden. Ook neemt het belang van communicatieve vaardigheden de laatste jaren toe. Hieronder wordt niet alleen verstaan dat de administratief medewerker prettig communiceert met collega's, maar ook dat hij enige vergadervaardigheden heeft en het bedrijf kan vertegenwoordigen in eenvoudige contacten met klanten. Daarnaast worden administratieve en secretariële kennis en vaardigheden door de markt nog steeds op prijs gesteld. Door de opmars van de computer en het internet en hun toepassingsmogelijkheden is het beroep ingrijpend veranderd. Dit proces is nog niet ten einde. Voor de uitstroom bedrijfsadministratief medewerker geldt zelfs dat de functie kan verdwijnen. Dat laatste is overigens op korte termijn niet te verwachten.</p>

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

#### Legenda:

K1: Secretarieel medewerker

K2: Telefonist/receptionist

K3: Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak	Werkproces	Kwalificatie		
		K1	K2	K3
<b>Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>				
	1.1 Verzorgt correspondentie	x		
	1.2 Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst	x	x	x
	1.3 Beheert een agenda en een reserveringssysteem	x	x	
	1.4 Ontvangt bezoekers	x	x	x
	1.5 Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af	x	x	
<b>Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>				
	2.1 Ordent en controleert boekingsstukken			x
	2.2 Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem	x	x	x
	2.3 Vult eenvoudige formulieren in	x	x	x

## 4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Secretarieel medewerker*
- *Telefonist/receptionist*
- *Bedrijfsadministratief medewerker*

## 4.1 Secretarieel medewerker

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De secretarieel medewerker is werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar sprake is van een afdeling en een leidinggevende die behoefte hebben aan ondersteuning van een secretarieel medewerker.
Typerende beroepshouding	De secretarieel medewerker werkt nauwkeurig en koppelt regelmatig resultaten terug aan de leidinggevende. De secretarieel medewerker stelt zich dienstverlenend op en beschikt over sociale en communicatieve vaardigheden. De secretarieel medewerker is klantvriendelijk. Hij handelt in voorkomende situaties ethisch en integer.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De secretarieel medewerker doet werkzaamheden die voornamelijk uitvoerend van aard zijn. In opdracht worden taken uitgevoerd, die teruggekoppeld moeten worden aan de leidinggevende. Hij werkt volgens bedrijfsregels, volgt instructies op en leeft procedures na. Hij moet zijn taak zo uitvoeren dat de organisatie als klantvriendelijk en efficiënt werkend wordt gepresenteerd.
Complexiteit	De secretarieel medewerker moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. De secretarieel medewerker is namelijk voor externe relaties vaak het aanspreekpunt binnen de organisatie. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.  Hij zorgt voor correcte en tijdige verwerking van de te verzenden poststukken en houdt daarbij rekening met de kosten. De werkzaamheden zijn routinematig van aard en worden uitgevoerd volgens de geldende bedrijfsregels. In de uitvoering van de verschillende werkzaamheden moet hij prioriteiten kunnen stellen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.  De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.

## 4.2 Telefonist/receptionist

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	Telefonisten/receptionisten zijn werkzaam in arbeidsorganisaties (groot, klein, profit, non-profit) waar telefoongesprekken/bezoekers centraal worden opgevangen.
Typerende beroepshouding	De telefonist/receptionist is klantvriendelijk en representatief. Hij staat bezoekers vriendelijk te woord. Hij is in staat om mensen snel telefonisch door te verbinden en telefoonnotities te maken bij afwezigheid van een collega. Hij gaat correct om met vertrouwelijke gegevens en bedrijfsinformatie van collega's en klanten. De telefonist/receptionist gaat op integere wijze om met de aan hem toevertrouwde informatie.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de telefonist/receptionist is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.
Complexiteit	De telefonist/receptionist moet om kunnen gaan met verschillende relaties en werknemers op alle niveaus van de organisatie. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.  De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.

## 4.3 Bedrijfsadministratief medewerker

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De bedrijfsadministratief medewerker is werkzaam op de administratie van een bedrijf (middel, groot, klein, profit, non-profit) , of bij een administratiekantoor. De werkzaamheden zijn primair intern gericht. Hoewel de bedrijfsadministratief medewerker steeds meer contacten heeft, is er doorgaans sprake van een back office functie.
Typerende beroepshouding	De bedrijfsadministratief medewerker werkt nauwkeurig en behoudt zijn concentratie, ook als de werkomstandigheden minder gunstig zijn.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	Het werk van de bedrijfsadministratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt onder begeleiding van de opdrachtgever en binnen vast omschreven regels. Hij maakt gebruik van standaardprocedures.
Complexiteit	De bedrijfsadministratief medewerker verricht eenvoudige taken. Speciale aandacht is nodig voor de eenvoudige externe contactmomenten, waar correctheid wordt gevraagd van de bedrijfsadministratief medewerker. Dit stelt eisen aan de algemene basiskennis en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.  De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft MVT naar keuze.

## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De administratief medewerker verzamelt gegevens, al dan niet met hulp van de opdrachtgever en verwerkt deze tot een concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Na controle door de leidinggevende en eventuele correctie door de administratief medewerker, wordt het product verzonden. De administratief medewerker registreert de producten, slaat ze op en archiveert ze, zodat de documenten toegankelijk en traceerbaar zijn binnen de afdeling en/of organisatie. Hij houdt het relatiebestand actueel en volledig om snel gegevens te kunnen achterhalen.</p> <p>De administratief medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post en zorgt voor een actueel archief. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankiert en verzendt de post. Ook assisteert de administratief medewerker bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. De administratief medewerker neemt de goederen in ontvangst voor het magazijn, de reproafdeling en/of de catering en verzendt goederen als poststukken of per koerier.</p> <p>De administratief medewerker legt afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en/of belanghebbende over de gemaakte reservering.</p> <p>De administratief medewerker ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft hen in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.</p> <p>De administratief medewerker is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten, neemt telefoongesprekken aan, verbindt deze door en verstrekt informatie. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze tot telefoonnotities en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt. Hij bedient de telefoon(centrale), zorgt voor de toegankelijkheid van de organisatie door middel van de bediening van een elektronisch toegangssysteem, een intercom en diverse relevante communicatiemiddelen. Hij signaleert wanneer de veiligheid van de organisatie in het geding is. Als het alarm afgaat stelt de medewerker de procedure in werking.</p> <p>Toelichting: Bij de uitvoering van de werkzaamheden dient de administratief medewerker rekening te houden met de vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.</p> <p>Bij het ondersteunen van secretariële werkzaamheden moet de administratief medewerker nauwkeurig werken.</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p>	<p>Verzorgt correspondentie</p> <p>Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</p> <p>Beheert een agenda en een reserveringssysteem</p> <p>Ontvangt bezoekers</p> <p>Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af</p>

Bij het verzorgen van correspondentie werkt de secretarieel medewerker met fysieke en digitale documenten.

In geval van alarmering handelt de administratief medewerker conform procedure.

Bij het leggen van contacten, per telefoon of bij het ontvangen en begeleiden van bezoekers wordt een klantvriendelijke en representatieve houding verwacht; de administratief medewerker is immers het eerste contact met 'buiten'.

## 5.2 Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De administratief medewerker werkt aan de debiteuren-, de crediteurenadministratie of de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer. Daartoe ordent hij boekingsstukken en controleert gegevens volgens opdracht. Het kan hierbij gaan om facturen, bankafschriften e.d. Zo nodig voert hij eenvoudige berekeningen uit en vergelijkt hij de te controleren boekingsstukken met onderliggende documenten. De administratief medewerker signaleert en noteert bijzonderheden en geeft deze door aan de leidinggevende. De administratief medewerker archiveert de relevante gegevens.</p> <p>De administratief medewerker voert met grote nauwkeurigheid administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.</p> <p>De administratief medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld. Daarnaast controleert de administratief medewerker regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.</p> <p>Toelichting: Het werk van de administratief medewerker is uitvoerend van aard. Hij werkt in opdracht van zijn opdrachtgever en binnen vast omschreven regels.</p> <p>Van de administratief medewerker wordt steeds verwacht dat hij producten aflevert die rekenkundig, inhoudelijk en boekhoudkundig correct zijn, en die zijn opgesteld conform de voorschriften die het bedrijf hanteert.</p>	2.1	Ordent en controleert boekingsstukken
	2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem
	2.3	Vult eenvoudige formulieren in

## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt correspondentie																									
1.2	Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst																									
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem																									
1.4	Ontvangt bezoekers																									
1.5	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af																									

## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten inhiëren	Aansturen	Begeliden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

## Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

### 1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### 2. Kwalificaties

#### Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Secretarieel medewerker

### Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Verzorgt correspondentie				X					X	X	X								X					
1.2	Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				X						X	X						X		X					
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem				X	X													X	X					
1.4	Ontvangt bezoekers																	X		X					
1.5	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af										X							X		X					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.1 werkproces: Verzorgt correspondentie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker verzamelt gegevens, al dan niet met hulp van de opdrachtgever. Deze gegevens verwerkt hij tot een concept begeleidend schrijven, (standaard)brief, memo of mailing in het Nederlands of in een moderne vreemde taal. Na controle door de leidinggevende en eventuele correctie door de secretarieel medewerker, wordt het product verzonden. Het product wordt door de secretarieel medewerker geregistreerd, opgeslagen en gearchiveerd, zodat de documenten toegankelijk en traceerbaar zijn binnen de afdeling en/of organisatie. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand om snel gegevens te kunnen achterhalen. De secretarieel medewerker werkt met fysieke en digitale documenten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De secretarieel medewerker levert op basis van de verzamelde gegevens, op aanwijzing en na controle, producten af, die inhoudelijk en taalkundig voldoen aan de eisen die de organisatie stelt aan vormgeving en lay-out. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand en voor toegankelijkheid van informatie ten behoeve van de organisatie.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker legt de volgens afspraak geproduceerde producten voor aan de opdrachtgever/leidinggevende en overlegt per e-mail, per telefoon of na het maken van een afspraak met hem over de te voeren vervolgacties, zodat de opdrachtgever/leidinggevende tevreden is over de afstemming.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Toetsenbordvaardigheid</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt op correcte wijze de verzamelde informatie uit ten behoeve van eenvoudige correspondentie, zoals een (standaard)brief, memo, e-mail etc.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van (standaard)correspondentie en vertaalt een mondelinge of schriftelijke opdracht van zijn leidinggevende met behulp van verzamelde gegevens in een concept tekst, die overeenkomt met de opdracht van de opdrachtgever/leidinggevende. Na goedkeuring door de opdrachtgever/ leidinggevende zorgt de secretarieel medewerker voor nauwkeurige en correcte verzending, registratie, opslag en archivering van het document.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De secretarieel medewerker maakt effectief gebruik van materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden, zodat de verzamelde informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correspondentie.	

**Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden****1.1 werkproces: Verzorgt correspondentie**

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	De secretarieel medewerker volgt instructies op van de opdrachtgever en zorgt ervoor dat de correspondentie in de vorm van een eenvoudige memo, een standaardbrief of een e-mail foutloos en in de juiste lay-out verzonden wordt, rekening houdend met de geldende bedrijfsregels, en binnen de met de leidinggevende gemaakte tijdsafspraken.	
------------------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post. De secretarieel medewerker assisteert bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook neemt hij goederen in ontvangst voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en verzendt goederen als poststukken of per koerier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De secretarieel medewerker verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker brengt bij het verwerken van de post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur</li> <li>Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van een registratiesysteem</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker registreert de inkomende en uitgaande post snel en nauwkeurig in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De secretarieel medewerker maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat de archiefstukken, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De secretarieel medewerker is bij het verwerken van post en goederen en het onderhouden van het archief er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van inkomende en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker legt afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en belanghebbende over de gemaakte reservering. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De secretarieel medewerker zorgt voor een volledig en tijdig bijgehouden agenda van zijn opdrachtgever(s) en een overzichtelijk en actueel gehouden reserveringssysteem. Zijn leidinggevende/opdrachtgever beschikt over actuele informatie. De privacy van gegevens is gewaarborgd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker overlegt tijdig en informeert correct de belanghebbenden over vastgelegde afspraken en reserveringen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De secretarieel medewerker respecteert de privacy van werknemers door te voorkomen dat vertrouwelijke informatie op de verkeerde plaats terecht komt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> </ul>	De secretarieel medewerker pakt het werk ordelijk en systematisch aan en zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bij het verwerken van afspraken in een (elektronisch) agenda- en reserveringssysteem werkt de secretarieel medewerker volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De secretarieel medewerker is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de bezoeker te voldoen, inventariseert actief de wensen en behoeften van de bezoeker en maakt bij het verstrekken van informatie aan de bezoeker de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem</li> <li>Kennis van de bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgescreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.5 werkproces: Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij neemt de telefoongesprekken aan die bij het secretariaat binnenkomen, verbindt deze door en verstrekt informatie. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Dienstverlenende en servicegerichte telefoonbeantwoording; telefoongesprekken worden doorverbonden naar de gewenste persoon of diens vervanger, waarbij van belang zijnde informatie wordt verstrekt; bij onbereikbaarheid van de gewenste persoon of diens vervanger wordt een telefoonnotitie met de benodigde gegevens opgesteld die tijdig bij de gewenste persoon of diens vervanger terechtkomt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker bedient de telefoon op correcte wijze en zorgt dat binnenkomende telefoongesprekken naar de juiste persoon zijn doorverbonden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van het gebruik en vaardigheid in het bedienen van de telefoon</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De secretarieel medewerker geeft klanten en collega's een op de persoon gerichte dienstverlening conform bedrijfsregels en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt bij het afhandelen van telefoongesprekken volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	

## Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

### Proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																										
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					X						X									X	X					
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						X														X	X					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Secretarieel medewerker

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretarieel medewerker voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De secretarieel medewerker drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem</li> <li>Toetsenbordvaardigheid</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De secretarieel medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De secretarieel medewerker kent de kwaliteitseisen van de organisatie en streeft ernaar de gegevens foutloos in te voeren, hij werkt daarom zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De secretarieel medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in</b>			
<b>Omschrijving</b>	De secretariael medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld. Daarnaast controleert de secretariael medewerker regelmatig de aanwezige voorraad kantoormiddelen en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens voorschrift ingevulde formulieren. Door de opmerkzaamheid van de secretariael medewerker, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De secretariael medewerker gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De secretariael medewerker vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct, compleet en op tijd bij de leidinggevende is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De secretariael medewerker volgt bij het invullen van formulieren en controleren van de voorraad de instructies van zijn leidinggevende en houdt zich aan de gemaakte afspraken.	

## 2.2 Telefonist/receptionist

### Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt correspondentie																									
1.2	Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				X						X	X						X		X						
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem				X	X													X	X						
1.4	Ontvangt bezoekers					X												X		X		X				
1.5	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af										X							X		X		X				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst			
Omschrijving	De telefonist/receptionist verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post. De telefonist/receptionist assisteert bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook neemt hij goederen in ontvangst voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en verzendt goederen als poststukken of per koerier.		
Gewenst resultaat	De telefonist/receptionist verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De telefonist/receptionist brengt bij het verwerken van de post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur</li> <li>Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De telefonist/receptionist registreert de inkomende en uitgaande post snel en nauwkeurig in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• van een registratiesysteem</li> <li>• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De telefonist/receptionist maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat de archiefstukken, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De telefonist/receptionist is bij het verwerken van post en goederen en het onderhouden van het archief er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van inkomende en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.3 werkproces: Beheert een agenda en een reserveringssysteem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De telefonist/receptionist legt afspraken vast of wijzigt deze in een (elektronische) agenda. Hij verwerkt zaalreserveringen in een (digitale) agenda of reserveringssysteem. Hij informeert de leidinggevende en belanghebbende over de gemaakte reservering. Hij houdt rekening met vertrouwelijkheid van gegevens en de privacy van de werknemers.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De telefonist/receptionist zorgt voor een volledig en tijdig bijgehouden agenda van zijn opdrachtgever(s) en een overzichtelijk en actueel gehouden reserveringssysteem. Zijn leidinggevende/opdrachtgever beschikt over actuele informatie. De privacy van gegevens is gewaarborgd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De telefonist/receptionist overlegt tijdig en informeert correct de belanghebbenden over vastgelegde afspraken en reserveringen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van een digitaal agenda- en reserveringssysteem</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De telefonist/receptionist respecteert de privacy van werknemers door te voorkomen dat vertrouwelijke informatie op de verkeerde plaats terecht komt.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> </ul>	De telefonist/receptionist pakt het werk ordelijk en systematisch aan en zorgt voor bijgewerkte agenda's en reserveringssystemen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Bij het verwerken van afspraken in een (elektronisch) agenda- en reserveringssysteem werkt de telefonist/receptionist volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De telefonist/receptionist ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De telefonist/receptionist gaat respectvol om met relaties, houdt rekening met verschillen tussen de relaties en hun manier van communiceren en gaat discreet om met gevoelige (vertrouwelijke) zaken/informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem</li> <li>• Kennis van andere culturen</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>• Kennis van procedures van ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers</li> <li>• Vaardigheid in het omgaan met cultuurverschillen</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De telefonist/receptionist blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het ontvangen van bezoekers tijdig, efficiënt en klantvriendelijk worden uitgevoerd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De telefonist/receptionist is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de bezoeker te voldoen, inventariseert actief de wensen en behoeften van de bezoeker en maakt bij het verstrekken van informatie aan de bezoeker de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.5 werkproces: Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De telefonist/receptionist is het eerste aanspreekpunt voor externe contacten. Hij bedient de telefoon(centrale), neemt telefoongesprekken aan, verbindt deze door en verstrekt informatie. Hij neemt berichten aan, verwerkt deze tot overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotities of e-mail en zorgt dat deze informatie bij de juiste persoon terecht komt. Hij zorgt voor de toegankelijkheid van de organisatie door middel van de bediening van elektronische toegangssystemen, intercom, diverse relevante communicatiemiddelen en hij signaleert wanneer de veiligheid van de organisatie in het geding is. In geval van alarmering handelt hij conform procedure.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Dienstverlenende en servicegerichte telefoonbeantwoording; juist doorverbonden telefoongesprekken, waarbij op correcte wijze informatie wordt verstrekt; volledige en inhoudelijk telefoonnotities, die tijdig bij de juiste personen terecht komen; optimale toegankelijkheid van de organisatie; tijdig gesignaleerde afwijkingen in het kader van de veiligheid en juiste actie bij alarmering.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De telefonist/receptionist bedient op correcte wijze een telefoon(centrale), alarmcentrale, intercom en andere communicatiemiddelen, zodat medewerkers en klanten op een snelle en efficiënte manier worden geholpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften</li> <li>Kennis van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> <li>Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het bedienen van telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik van communicatiemiddelen</li> <li>Vaardigheid in het gebruik van de Nederlandse en een moderne vreemde taal</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De telefonist/receptionist blijft productief werken en stabiele prestaties leveren in een stressvolle omgeving, zodat de werkzaamheden met betrekking tot het aannemen en doorverbinden van telefoongesprekken tijdig en efficiënt worden uitgevoerd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De telefonist/receptionist geeft klanten en collega's een op de persoon gerichte dienstverlening conform bedrijfsregels en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De telefonist/receptionist past de voorgeschreven procedures en geldende bedrijfsregels toe op correcte wijze zodat de juiste informatie bij de juiste persoon terecht komt.	

## Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

### Proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken																										
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					X						X									X	X					
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						X														X	X					

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Telefonist/receptionist

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De telefonist/receptionist voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De telefonist/receptionist drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem</li> <li>Toetsenbordvaardigheid</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De telefonist/receptionist toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De telefonist/receptionist kent de kwaliteitseisen van de organisatie en streeft ernaar de gegevens foutloos in te voeren, hij werkt daarom zoveel mogelijk volgens beproefde methoden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De telefonist/receptionist werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in</b>			
<b>Omschrijving</b>	De telefonist/receptionist vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld. Daarnaast controleert de telefonist/receptionist regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens voorschrift ingevulde formulieren. Door de opmerkzaamheid van de telefonist/receptionist, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	De telefonist/receptionist gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De telefonist/receptionist vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct, compleet en op tijd bij de leidinggevende is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De telefonist/receptionist volgt bij het invullen van formulieren en controleren van de voorraad de instructies van zijn leidinggevende en houdt zich aan de gemaakte afspraken.	

## 2.3 Bedrijfsadministratief medewerker

### Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Wakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																										
1.1	Verzorgt correspondentie																									
1.2	Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst				X						X	X						X		X						
1.3	Beheert een agenda en een reserveringssysteem																									
1.4	Ontvangt bezoekers																	X		X						
1.5	Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af																									

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden			
1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst			
<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker verwerkt de fysieke en digitale post en verricht daarbij de volgende handelingen: ontvangen, dateren, sorteren, registreren en distribueren. Zo nodig scant of kopieert en archiveert hij de post. Hij maakt de uitgaande post verzendklaar en frankeert en verzendt de post. De bedrijfsadministratief medewerker assisteert bij mailings door het vullen van de enveloppen, onderhoudt het archief en houdt adressenbestanden actueel. Hij distribueert en verzendt faxberichten en e-mail. Ook neemt hij goederen in ontvangst voor het magazijn, de reproafdeling of de catering en verzendt goederen als poststukken of per koerier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De bedrijfsadministratief medewerker verwerkt en handelt fysieke en digitale documenten af volgens opdracht en binnen de gestelde tijd en levert volgens richtlijnen gefrankeerde post op. Hij zorgt ervoor dat de geleverde goederen op tijd aankomen in het magazijn, de reproafdeling of catering.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker brengt bij het verwerken van de post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen kort en bondig mondeling verslag uit van de uitgevoerde acties aan de opdrachtgever/leidinggevende en pleegt overleg over de uit te voeren vervolgacties.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van (wettelijke) richtlijnen rondom postverwerking</li> <li>Kennis van computergebruik en multimedia apparatuur</li> <li>Kennis van de materialen en middelen voor de verwerking van de (elektronische) post</li> <li>Kennis van de voor de organisatie geldende voorgeschreven procedures</li> <li>Kennis van en vaardigheid in de toepassing van e-mail etiquette</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het gebruik</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst</b>			
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker registreert de inkomende en uitgaande post snel en nauwkeurig in het (digitaal) registratiesysteem, zodat de poststukken efficiënt worden verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• van een registratie- en distributiesysteem</li> <li>• Kennis van tarieven, besteldiensten en koeriersdiensten</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker maakt effectief gebruik van relevante materialen, (communicatie)middelen en traditionele kantoorbenodigdheden zodat de archiefstukken, de post en de goederen op efficiënte wijze worden verwerkt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker is bij het verwerken van post en goederen en het onderhouden van het archief er op gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen te voldoen, komt gemaakte afspraken na en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de opdrachtgever/leidinggevende is voldaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften, past deze op correcte wijze toe bij het verwerken van inkomende en uitgaande post, het onderhouden van het archief en het in ontvangst nemen van goederen en houdt zich aan de wettelijke richtlijnen met betrekking tot het frankeren van post en het in ontvangst nemen van goederen.	

<b>Kerntaak 1 Verricht ondersteunende secretariële werkzaamheden</b>			
<b>1.4 werkproces: Ontvangt bezoekers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker ontvangt bezoekers, vraagt naar de reden van het bezoek, schrijft de bezoekers in, informeert de juiste persoon of verwijst hen naar de juiste persoon of plaats. Hij verstrekt eenvoudige informatie. In voorkomende gevallen biedt hij bezoekers koffie en/of thee aan. Bij vertrek vraagt hij de bezoekers zich uit te schrijven.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens de richtlijnen ontvangen, geïnformeerde en doorverwezen bezoekers die volgens de geldende procedures zijn in- en uitgeschreven op klantvriendelijke en representatieve wijze. De gastheer/vrouw is tijdig geïnformeerd over het bezoek.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker is erop gericht zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de bezoeker te voldoen, inventariseert actief de wensen en behoeften van de bezoeker en maakt bij het verstrekken van informatie aan de bezoeker de juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van aan- en afwezigheidsregistratiesysteem</li> <li>Kennis van de geldende bedrijfsregels en voorschriften</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en past deze op correcte wijze toe bij het ontvangen, informeren en het in- en uitschrijven van bezoekers.	

## Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden

### Proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Ordent en controleert boekingsstukken											X									X	X				
2.2	Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem					X						X									X	X				
2.3	Vult eenvoudige formulieren in						X														X	X				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Bedrijfsadministratief medewerker

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.1 werkproces: Ordent en controleert boekingsstukken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt aan de debiteuren-, de crediteurenadministratie of de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer. Daartoe ordent hij boekingsstukken en controleert gegevens. Het kan hierbij gaan om facturen, bankafschriften e.d. Zo nodig voert hij eenvoudige berekeningen uit en vergelijkt hij de te controleren boekingsstukken met onderliggende documenten. De bedrijfsadministratief medewerker signaleert en noteert bijzonderheden en geeft deze door aan de leidinggevende. De bedrijfsadministratief medewerker archiveert de relevante gegevens.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Geordende boekingsstukken en gecontroleerde gegevens. De gesignaleerde bijzonderheden zijn aan de leidinggevende doorgegeven. De relevante gegevens zijn gearchiveerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker gebruikt zijn boekhoudkundige kennis en rekenkundige vaardigheid om documenten met elkaar te vergelijken en om eenvoudige berekeningen te maken zodat bijzonderheden gesignaleerd en vastgelegd worden, waarna hij de stukken op de juiste wijze archiveert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boekhoudkundige kennis nodig voor het werken aan de debiteuren- en crediteurenadministratie en voor de boekhoudkundige verwerking van het betalingsverkeer</li> <li>• Kennis van en vaardigheid in het archiveren</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt foutloos omdat fouten tot verkeerde beslissingen kunnen leiden en het herstel van fouten in een administratie tijdrovend is. Daartoe werkt hij zoveel mogelijk systematisch.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het ordenen van boekingsstukken en het controleren en archiveren van gegevens en het signaleren en noteren van bijzonderheden.	

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem</b>			
<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker voert administratieve gegevens (m.b.t. debiteuren- en crediteurenadministratie en de boekhoudkundige verwerking van betalingsverkeer) in in een geautomatiseerd systeem. Hij drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Juist ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem, afgedrukt in een invoerverslag.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker drukt een invoerverslag af en geeft dit ter controle en fiattering aan zijn leidinggevende/opdrachtgever.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enige boekhoudkundige kennis</li> <li>Kennis van en vaardigheid in het werken met het geautomatiseerde systeem</li> <li>Toetsenbordvaardigheid</li> <li>Rekenvaardigheid</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker toont toetsenbordvaardigheid bij het verwerken van gegevens, zodat de informatie op een snelle en efficiënte manier wordt verwerkt tot correct ingevoerde gegevens in een geautomatiseerd systeem.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker kent de kwaliteitseisen van de organisatie en streeft ernaar de gegevens foutloos in te voeren, hij werkt daarom zoveel mogelijk volgens beproefde methoden..	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker werkt volgens de geldende bedrijfsregels en voorschriften en past deze op correcte wijze toe bij het invoeren van administratieve gegevens in een geautomatiseerd systeem.	

<b>Kerntaak 2 Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden</b>			
<b>2.3 werkproces: Vult eenvoudige formulieren in</b>			
<b>Omschrijving</b>	De bedrijfsadministratief medewerker vult eenvoudige formulieren in, bijvoorbeeld een formulier voor ziekmeldingen, telefoonmemo's, bestellingen, facturen, zaalreserveringen, declaraties, rappellen, etc. Hij doet dit door gegevens over te nemen uit een ander document of hij gebruikt voor het invullen een voorbeeld. Daarnaast controleert de bedrijfsadministratief medewerker regelmatig de aanwezige voorraad en de cateringproducten. Zodra hij signaleert dat er een tekort dreigt in de voorraad, licht hij de verantwoordelijke persoon binnen de organisatie in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Volgens voorschrift ingevulde formulieren. Door de opmerkzaamheid van de bedrijfsadministratief medewerker, die een dreigend tekort aan kantoormiddelen op tijd heeft gesignaleerd en de juiste persoon daarover heeft geïnformeerd, blijft de voorraad op peil.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker gaat op juiste wijze om met vertrouwelijke informatie en hij toont aan respect te hebben voor de privacy van werknemers door vertrouwelijke informatie niet door te spelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van en vaardigheid in het invullen van formulieren</li> <li>• Rekenvaardigheid</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker vult formulieren foutloos en volledig in, zodat de informatie correct, compleet en op tijd bij de leidinggevende is.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> </ul>	De bedrijfsadministratief medewerker volgt bij het invullen van formulieren en controleren van de voorraad de instructies van zijn leidinggevende en houdt zich aan de gemaakte afspraken.	

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Administratief medewerker is ontwikkeld door en onder verantwoordelijkheid van het Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie.

Bij het ontwikkelen van het kwalificatiedossier zijn deskundigen uit het beroepenveld en het onderwijsveld betrokken. Bij de samenstelling van klankbordgroepen is nauwkeurig gelet op een evenredige vertegenwoordiging vanuit verschillende hoeken. Alle aanvullingen, opmerkingen en kritiekpunten vanuit expertmeetings en andere kanalen zijn zorgvuldig verwerkt.

#### *Gehanteerde overlegstructuur*

Dit kwalificatiedossier is achtereenvolgens besproken in:

- expertmeetings met werkvelddeskundigen (zowel uit bedrijfsleven als het scholenveld)
- de Sectorraad Secretariële beroepen en Financiële beroepen (permanente adviesorganen van ECABO)
 

De Sectorraad Secretariële beroepen bestond uit afgevaardigden van het bedrijfsleven en vanuit de organisaties en beroepsverenigingen te weten: FNV Bondgenoten, Secretary Plus, Manpower, EUMA, Nederlandse Vereniging van Directiesecretaressen. De MBO Raad werd vertegenwoordigd middels drie afgevaardigden vanuit het regulier beroepsonderwijs. De particuliere opleider werd vertegenwoordigd door Schoevers Opleidingen namens NRTO.

De Sectorraad Financiële beroepen bestond uit een CFO van een grote onderneming, een directeur van een internationaal werkende onderneming in de financieel-administratieve dienstverlening, een hoofd salarisadministratie van een salarisverwerkingsbedrijf, twee vertegenwoordigers van twee verenigingen van beroepsbeoefenaren in de financieel-administratieve dienstverlening, een vertegenwoordiger van een vereniging van administratiekantoren, drie vertegenwoordigers vanuit de MBO-raad, allen werkzaam op ROC's en een vertegenwoordiger vanuit het Hbo, in dienst van hogeschool InHolland.
- de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven (een permanent adviesorgaan van ECABO)
 

De Paritaire commissie ECABO bestaat uit vertegenwoordigers van de werkgevers/beroepsorganisaties (Raad van de Centrale Ondernemingsorganisaties en ICT-office), een vanuit de werknemersorganisaties (namens MHP/CNV/FNV), een vertegenwoordiger vanuit het particuliere onderwijs (NRTO, voorheen Paepon), drie vanuit het reguliere beroepsonderwijs (afgevaardigd vanuit de MBO Raad) en twee adviserende leden, waarvan één namens het vmbo-platform en één vanuit het hbo.

## 2.2 Verwantschap

### *Beroepscompetentieprofielen*

Bij het opstellen van het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is uitgegaan van de beroepscompetentieprofielen Secretarieel medewerker, Telefonist/receptionist en Bedrijfsadministratief medewerker.

In de analyse van de verwantschap is ook een concept beroepscompetentieprofiel Commercieel administratief medewerker betrokken. Leden van de Adviescommissie Bestuur Commercieel, hebben echter aangegeven dat er op dit niveau geen sprake is van een zelfstandige functie.

### *Verwantschap tussen de gebruikte beroepscompetentieprofielen*

De kerntaken van deze beroepscompetentieprofielen zijn:

Kerntaken Secretarieel medewerker

1. Verzorgt de correspondentie
2. Brengt contacten tot stand
3. Verzorgt de post en het archief

Kerntaken Telefoniste/receptioniste

1. Brengt in- en externe contacten tot stand
2. Voert receptionele taken uit
3. Verricht diverse administratieve werkzaamheden

Kerntaken Bedrijfsadministratief medewerker

1. Verricht activiteiten t.b.v. de debiteurenadministratie
2. Verricht activiteiten t.b.v. de crediteurenadministratie
3. Houdt het bankboek bij
4. Voert een voorraadadministratie
5. Voert een urenadministratie

Uit een vergelijking tussen deze drie beroepscompetentieprofielen bleek dat deze onderlinge verwantschap vertonen op het niveau van kernopgaven en competenties.

Een landelijke projectgroep kwalificatiestructuur heeft in september 2003 een vergelijking gemaakt tussen de geplande kwalificatieprofielen van de landelijke kenniscentra. Uit deze vergelijking kwam naar voren dat het kwalificatieprofiel Administratief medewerker als breed administratief beroep herkenbaar en uniek is.

### *Consequenties voor de beroepspraktijkvorming*

Afhankelijk van de keuze voor een (of meerdere) uitstromen kan men kiezen voor beroepspraktijkvorming op een receptie, een secretariaat of in een bedrijfsadministratieve omgeving. Dit betekent niet dat alle beroepspraktijkvorming in het soort leerbedrijf van de uitstroom plaats moet vinden. Voor de jonge deelnemer is het wenselijk dat hij zich oriënteert op het brede veld van de administratie, om zijn loopbaanmogelijkheden te vergroten.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Voor de formulering van de kerntaken, werkprocessen, competenties en prestatie-indicatoren is gebruik gemaakt van de onderliggende beroepscompetentieprofielen Secretarieel medewerker, Telefonist/receptionist en Bedrijfsadministratief medewerker. Alle kerntaken, kernopgaven, competenties en succescriteria uit de beroepscompetentieprofielen zijn onderling vergeleken.

Hoewel de kerntaken uit de BCP's op het eerste gezicht weinig overeenkomsten vertonen, bleek een nadere analyse op activiteitsniveau wel overeenkomsten op te leveren. De uitkomst van de analyse hebben we voorgelegd aan een expertmeeting (zie verslag 18 juni 2004).

De conclusie is dat er binnen het kwalificatieprofiel Administratief medewerker gemeenschappelijke activiteiten en competenties kunnen worden geformuleerd waarin algemeen administratief en secretarieel handelen is weergegeven en uitstromen waarin vakspecifieke verschillen tot uitdrukking komen. Ten behoeve van deze uitstromen zijn extra werkprocessen en competenties opgenomen.

De kerntaken, werkprocessen en uitstromen werden in de expertmeeting herkend als relevant voor de arbeidsmarkt. De deelnemers vonden het met name van belang dat alle administratief medewerkers met behulp van meerdere administratieve softwarepakketten gegevens in het (geautomatiseerde) systeem kunnen verwerken tot informatie. Het werkproces *Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem* is hiervoor voor alle uitstromen opgenomen.

Tenslotte zijn de resultaten van de expertmeeting nog aan leidinggevenden voorgelegd. De bedrijfsbezoeken hiervoor hebben plaatsgevonden in de zomer van 2004. Benaderd zijn: een directeur van een secretariaatservice; een office manager van een gordijnenfabriek en een office manager van een kenniscentrum. De resultaten van deze bezoeken zijn voorgelegd aan de ACB Secretarieel van 1 september 2004. Het verslag van de expertmeeting is op te vragen bij het kenniscentrum ECABO.

### *Afbakening ten opzichte van andere beroepscompetentieprofielen*

Door drie beroepscompetentieprofielen als basis te nemen is een breed kwalificatieprofiel ontstaan. Het kwalificatieprofiel Administratief medewerker is echter ondanks zijn breedte uniek en heeft geen verwantschap met andere kwalificatieprofielen op niveau 2.

### *Certificeerbare eenheden*

Er is onvoldoende grond om voor de Secretarieel medewerker en Telefonist/receptionist certificeerbare eenheden te onderscheiden. Na voorlegging van het Kwalificatieprofiel Administratief Medewerker (juni 2006) aan het ACB Secretarieel heeft dit niet geleid tot veranderingen of suggesties voor certificeerbare eenheden ten behoeve van de Secretarieel medewerker en Telefonist/receptionist.

### *Reflectie op de ontwikkeling van het dossier volgens het verbeterd format*

Door het gebruik van het verbeterd format bleek het mogelijk het aantal kerntaken te beperken tot twee, waarbij aanvankelijk acht werkprocessen werden onderscheiden. Op verzoek van de ACB Secretarieel is het werkproces *Handelt telefoongesprekken af* toegevoegd voor de uitstroom Secretarieel medewerker.

Aan de Adviescommissie Bestuur Bedrijfsadministratie is de optie voorgelegd (juli en september 2006) om twee certificeerbare eenheden in het bedrijfsadministratieve gebied te onderscheiden, namelijk Assistent crediteurenadministratie en Assistent debiteurenadministratie. Er werd besloten niet tot het aanwijzen van deze certificeerbare eenheden over te gaan, omdat in het administratieve werkgebied het diploma niveau 2 als het minimaal benodigde kwalificatieniveau wordt beschouwd. Een certificaat voor een beperkt gedeelte van dit diploma zou de houder daarvan een te zwakke positie op de arbeidsmarkt opleveren. Dit besluit werd met brede instemming van zowel de vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven als vanuit het scholenveld genomen.

### *Taalprofiel Moderne Vreemde Talen*

Voor de administratief medewerker bestaat een geringe voorkeur om Engels als moderne vreemde taal te kiezen. In de grensstreek met Duitsland is Duits wellicht te prefereren en in het grensgebied met Wallonië heeft Frans mogelijk de voorkeur.

## 2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

### 2.4.1 Secretarieel medewerker

#### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Secretarieel medewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

#### Toelichting:

De keuze voor niveau 2F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Gesprekken voeren (2F): Ontvangt bezoekers, neemt telefoongesprekken aan en verstrekt informatie: kan daarbij zijn reactie uitstellen totdat hij de bijdrage van de ander heeft geïnterpreteerd en beoordeeld en hanteert het verschil tussen formele en informele situaties
- Luisteren (2F): Ontvangt bezoekers, handelt telefoongesprekken af: kan informatie en meningen interpreteren, kent het verschil tussen feiten en meningen.  
Luistert naar instructies en te volgen procedures: teksten hebben heldere structuur en redelijke informatiedichtheid.
- Spreken (1F): Ontvangt bezoekers: kan een beschrijving geven van een te volgen route.  
Bedient communicatiemiddelen: houdt een eenvoudige, zeer korte, goed voorbereide monoloog (eventueel eerst op schrift gezet) bij het inspreken van antwoordapparaat of voicemail.

De keuze voor niveau 2F in het domein Leesvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Leest zakelijke teksten (correspondentie, instructies/procedures, informatie over frankeringtarieven en koeriersdiensten, ontvangstbon, handleidingen): teksten kenmerken zich door heldere structuur, teksten zijn niet te lang. Kan systematisch informatie zoeken (bv. op het internet) op basis van trefwoorden.

De keuze voor niveau 2F in het domein Schrijfvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Verzorgt correspondentie: kan met behulp van standaardformuleringen eenvoudige zakelijke brieven produceren.
- Handelt telefoongesprekken af: kan formulieren invullen en berichten voor derden formuleren.

De keuze voor niveau 2F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Taalverzorging en -beschouwing komt feitelijk in alle bovenstaande voorbeelden voor.

De aangegeven taalniveaus Nederlands voor de beroepsuitoefening komen, met uitzondering van het subdomein Spreken, overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 2 opleiding. Spreken komt alleen voor op niveau 1F.

In het kader van doorstroom wordt aangeraden de leerling wel kennis te laten maken met de vaardigheid spreken op niveau 2F.

#### Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Secretarieel medewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

#### Toelichting:

De keuze voor niveau 2F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem: leest, begrijpt en noteert alfanumerieke en numerieke gegevens, voert btw-berekeningen uit.
- Vult eenvoudige formulieren in (bv. controleren van voorraad): noteren van gegevens met gebruik maken alfanumerieke volgordes.

De keuze voor niveau 2F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Verzorgt correspondentie: past vergrotingen, verkleiningen in teksten van plaatjes, logo, marges, regelafstand, lettertype toe: begrijpt de consequenties daarvan voor de bladspiegel.
- Vult eenvoudige formulieren in: begrijpen en kunnen toepassen van verhoudingen in hoeveelheden, gebruikte hoeveelheid kunnen relateren aan te bestellen hoeveelheid.

De keuze voor niveau 2F in het domein Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst: meetinstrumenten aflezen en uitkomst noteren, schalen aflezen en interpreteren, locatie in magazijn opgeven.
- Ontvangt bezoekers: route beschrijven met behulp van een plattegrond.

De keuze voor niveau 2F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst: Leest en begrijpt tabellen (posttarieven, adreslijsten).
- Ontvangt bezoekers: leest tabellen met telefoon- en kamernummers.

De aangegeven rekenniveaus voor de beroepsuitoefening komen overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 2 opleiding.

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Secretarieel medewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A2

#### Toelichting:

De keuze voor niveau A2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Alle werkprocessen: kan een korte uitleg over de werkzaamheden begrijpen.

De keuze voor niveau A2 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Verzorgt correspondentie: leest voorbeeld (standaard)teksten.
- Vult eenvoudige formulieren in: leest voorbeeld formulieren.

De keuze voor niveau A2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Ontvangt bezoekers: kan bezoekers aan de balie ontvangen en op hun gemak stellen.
- Neemt telefoongesprekken aan en verstrekt informatie: kan beperkte informatie uitwisselen over eenvoudige concrete zaken.

De keuze voor niveau A1 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Ontvangt bezoekers: kan bezoekers de weg wijzen.

De keuze voor niveau A2 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Verzorgt correspondentie: kan eenvoudige (standaard)teksten schrijven.
- Vult eenvoudige formulieren in: kan (standaard) formulieren invullen.

## 2.4.2 Telefonist/receptionist

### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Telefonist/receptionist zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

### Toelichting:

De keuze voor niveau 2F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Gesprekken voeren (2F): Ontvangt bezoekers, neemt telefoongesprekken aan en verstrekt informatie: kan daarbij zijn reactie uitstellen totdat hij de bijdrage van de ander heeft geïnterpreteerd en beoordeeld en hanteert het verschil tussen formele en informele situaties.
- Luisteren (2F): Ontvangt bezoekers, handelt telefoongesprekken af: kan informatie en meningen interpreteren, kent het verschil tussen feiten en meningen.  
Luistert naar instructies en te volgen procedures: teksten hebben heldere structuur en redelijke informatiedichtheid.
- Spreken (1F): Ontvangt bezoekers: kan een beschrijving geven van een te volgen route.  
Bedient communicatiemiddelen: houdt een eenvoudige, zeer korte, goed voorbereide monoloog (eventueel eerst op schrift gezet) bij het inspreken van antwoordapparaat of voicemail.

De keuze voor niveau 2F in het domein Leesvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Leest zakelijke teksten (correspondentie, instructies/procedures, informatie over frankeringtarieven en koeriersdiensten, ontvangstbon, handleidingen): teksten kenmerken zich door heldere structuur, zijn niet te lang.

De keuze voor niveau 2F in het domein Schrijfvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Beheert een agenda en reserveringssysteem en Handelt telefoongesprekken af: kan formulieren invullen en berichten voor derden formulieren.

De keuze voor niveau 2F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Taalverzorging en -beschouwing komt feitelijk in alle bovenstaande voorbeelden voor.

De aangegeven taalniveaus Nederlands voor de beroepsuitoefening komen, met uitzondering van het subdomein Spreken, overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 2 opleiding. Spreken komt alleen voor op niveau 1F.

In het kader van doorstroom wordt aangeraden de leerling wel kennis te laten maken met de vaardigheid spreken op niveau 2F.

### Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Telefonist/receptionist zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

### Toelichting:

De keuze voor niveau 2F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

- Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem: leest, begrijpt en noteert alfanumerieke en numerieke gegevens, voert btw-berekeningen uit.
- Vult eenvoudige formulieren in (bv. controleren van voorraad): noteren van gegevens met gebruik maken alfanumerieke volgordes.

De keuze voor niveau 2F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Beheert een agenda en een reserveringssysteem: reserveren van ruimten en cateringvoorzieningen die past bij het aantal betrokkenen, herberekening bij wijzingen van aantal betrokkenen.
- Vult eenvoudige formulieren in: begrijpen en kunnen toepassen van verhoudingen in hoeveelheden, gebruikte hoeveelheid kunnen relateren aan te bestellen hoeveelheid.

De keuze voor niveau 2F in het domein Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst: meetinstrumenten aflezen en uitkomst noteren, schalen aflezen en interpreteren, locatie in magazijn opgeven
- Ontvangt bezoekers: route beschrijven met behulp van een plattegrond.

De keuze voor niveau 2F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekennaardigheden:

- Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst: Leest en begrijpt tabellen (posttarieven, adreslijsten).
- Ontvangt bezoekers: leest tabellen met telefoon- en kamernummers.

De aangegeven rekenniveaus voor de beroepsuitoefening komen overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 2 opleiding.

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Telefonist/receptionist zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

#### Toelichting:

De keuze voor niveau A2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Alle werkprocessen: kan een korte uitleg over de werkzaamheden begrijpen.

De keuze voor niveau A2 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Verzorgt inkomende post: leest correspondentie.
- Vult eenvoudige formulieren in: leest voorbeeld formulieren.

De keuze voor niveau A2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Ontvangt bezoekers: kan bezoekers aan de balie ontvangen en op hun gemak stellen.
- Neemt telefoongesprekken aan en verstrekt informatie: kan beperkte informatie uitwisselen over eenvoudige concrete zaken.

De keuze voor niveau A1 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Ontvangt bezoekers: kan bezoekers de weg wijzen.

De keuze voor niveau A1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Vult eenvoudige formulieren in: kan (standaard) formulieren invullen.

### 2.4.3 Bedrijfsadministratief medewerker

#### Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bedrijfsadministratief medewerker zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

#### Toelichting:

De keuze voor niveau 2F in het domein Mondelinge taalvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Gesprekken voeren (2F): Ontvangt bezoekers, verstrekt informatie: kan daarbij zijn reactie uitstellen totdat hij de bijdrage van de ander heeft geïnterpreteerd en beoordeeld en hanteert het verschil tussen formele en informele situaties.
- Luisteren (2F): Ontvangt bezoekers: kan informatie en meningen interpreteren, kent het verschil tussen feiten en meningen. Luistert naar instructies en te volgen procedures: teksten hebben heldere structuur en redelijke informatiedichtheid.
- Spreken (1F): Ontvangt bezoekers: kan een beschrijving geven van een te volgen route.

De keuze voor niveau 2F in het domein Leesvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Leest zakelijke teksten (boekingsstukken, correspondentie, instructies/procedures, informatie over frankeringstarieven en koeriersdiensten, ontvangstbon, handleidingen): teksten kenmerken zich door heldere structuur, zijn niet te lang.

De keuze voor niveau 2F in het domein Schrijfvaardigheid is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Verricht ondersteunende (financieel) administratieve werkzaamheden: noteert bijzonderheden, kan formulieren invullen en berichten voor derden formulieren.

De keuze voor niveau 2F in het domein Taalverzorging en taalbeschouwing is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Taalverzorging en -beschouwing komt feitelijk in alle bovenstaande voorbeelden voor.

De aangegeven taalniveaus Nederlands voor de beroepsuitoefening komen, met uitzondering van het subdomein Spreken, overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 2 opleiding. Spreken komt alleen voor op niveau 1F.

In het kader van doorstroom wordt aangeraden de leerling wel kennis te laten maken met de vaardigheid spreken op niveau 2F.

#### Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bedrijfsadministratief medewerker zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde: 2F
- Verbanden: 2F

#### Toelichting:

De keuze voor niveau 2F in het domein Getallen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekenvaardigheden:

- Controleert boekingsstukken: leest en controleert (alfa)numerieke gegevens, rekt met aantallen en bedragen, kan het resultaat van een berekening op juistheid controleren, kan de uitkomst van een berekening schatten, kiest bij berekeningen een passend rekenmodel

- Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem: leest, begrijpt en noteert alfanumerieke en numerieke gegevens, voert btw-berekeningen uit.

De keuze voor niveau 2F in het domein Verhoudingen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekentaalvaardigheden:

- Controleert boekingsstukken: maakt procentberekeningen met behulp van een rekenmachine
- Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem: begrijpt waar de in te voeren informatie over gaat (kortingspercentages, verschil inkoop- en verkoopprijs, btw etc).

De keuze voor niveau 2F in het domein Meten en meetkunde is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekentaalvaardigheden:

- Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst: meetinstrumenten aflezen en uitkomst noteren, schalen aflezen en interpreteren, locatie in magazijn opgeven
- Ontvangt bezoekers: route beschrijven met behulp van een plattegrond.

De keuze voor niveau 2F in het domein Verbanden is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende rekentaalvaardigheden:

- Verzorgt inkomende en uitgaande post en neemt goederen in ontvangst: Leest en begrijpt tabellen (posttarieven, adreslijsten).
- Ontvangt bezoekers: leest tabellen met telefoon- en kamernummers.

De aangegeven rekenniveaus voor de beroepsuitoefening komen overeen met de in het *Referentiekader taal en rekenen* vastgestelde algemene niveaus voor een mbo 2 opleiding.

Voor de bedrijfsadministratief medewerker is getalleninzicht en nauwkeurig werken van essentieel belang.

#### *Moderne vreemde talen - MVT naar keuze*

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Bedrijfsadministratief medewerker zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen: A2
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A1
- Schrijven: A1

#### Toelichting:

De keuze voor niveau A2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Alle werkprocessen: kan een korte uitleg over de werkzaamheden begrijpen.

De keuze voor niveau A2 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Verzorgt inkomende post: leest correspondentie.
- Vult eenvoudige formulieren in: leest voorbeeld formulieren.

De keuze voor niveau A2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Ontvangt bezoekers: kan bezoekers aan de balie ontvangen en op hun gemak stellen en kan beperkte informatie uitwisselen over eenvoudige concrete zaken.

De keuze voor niveau A1 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Ontvangt bezoekers: kan bezoekers de weg wijzen.

De keuze voor niveau A1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

- Vult eenvoudige formulieren in: kan (standaard) formulieren invullen.

## 2.5 Discussiepunten

In 2011 wordt nader onderzoek gedaan naar de arbeidsmarktrelevantie en het vraag en aanbod evenwicht voor de kwalificaties van de Administratief medewerker.

Afhankelijk van de resultaten uit dat onderzoek worden de BCP's geactualiseerd en in het verlengde daarvan wordt mogelijk ook het kwalificatiedossier Administratief medewerker aangepast.

## 2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

De beroepsgerichte eisen t.a.v. Nederlands en Rekenen zijn aangegeven conform het Referentiekader taal en rekenen en er is een onderbouwing opgenomen ten aanzien van de vereiste niveaus voor Nederlands, Rekenen en de Moderne vreemde taal.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiestructuur	Onderzoek en verwerking arbeidsmarktontwikkelingen, actualisering BCP's, trends en innovaties binnen beroep en sector, alsmede monitoring en evaluatie dossiers onder stakeholders uit zowel onderwijs als bedrijfsleven, en verwerking (mogelijke) aanpassingen format en/of Toetsingskader in het dossier	ECABO, afdeling Ontwikkeling en innovatie	2011/2012