

# MBO-beroep in beeld

## ■ Secretaresse mbo-beroep, niveau 3

In deze uitgave beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

### Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

### Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

## ■ Secretaresse

mbo-beroep, niveau 3

### Mbo Secretarieel

| Niveau 1 | Niveau 2                  | Niveau 3            | Niveau 4                                   |
|----------|---------------------------|---------------------|--|
| n.v.t.   | Secretarieel medewerker   | <b>Secretaresse</b> | Directiesecretaresse / managementassistent |
|          | Telefonist / receptionist |                     | Medisch secretaresse                       |
|          |                           |                     | Juridisch secretaresse                     |

- **Mbo-opleidingniveaus toegelicht:**

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

## Beroepsbeschrijving Secretaresse

De secretaresse kan werkzaam zijn in de meest uiteenlopende arbeidsorganisaties. Ze voert routinematige secretariële en administratieve taken uit, zoals het opstellen van concepten voor correspondentie per post en mail en het maken van afspraken in de (elektronische) agenda. Ze zorgt voor een actueel (papieren en elektronisch) archief en verwerkt en verzorgt de (elektronische) post. Ze ontvangt bezoekers en levert, al dan niet vertrouwelijke, informatie aan bellers en bezoekers. Daarnaast ondersteunt ze de leidinggevende(n) bij de planning en

organisatie van activiteiten. Het gaat daarbij om het bewaken van deadlines en de voortgang van genomen besluiten, het plannen en organiseren van kleine bijeenkomsten (vergaderingen, open dagen, jubilea) en het voorbereiden van presentaties. Ze vervult een communicatieve spilfunctie binnen een afdeling of organisatie. Daarom moet ze sociaal vaardig, zelfstandig en proactief zijn en snel begrijpen welke zaken van belang zijn. Ze stelt prioriteiten, neemt waar nodig een beslissing en is flexibel, discreet en stressbestendig.

## Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier Secretariële beroepen op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

| Kerntaak  | Werkproces  |
|---|---|
| 1. Voert taken rondom informatiemanagement uit    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling</li><li>• Zorgt voor de mondelinge (telefonische) informatie-uitwisseling</li><li>• Onderhoudt en actualiseert het (digitale) archief</li><li>• Onderhoudt het relatienetwerk</li><li>• Voert administratieve taken uit</li></ul> |
| 2. Voert taken rondom planning en organisatie uit | <ul style="list-style-type: none"><li>• Beheert de agenda</li><li>• Organiseert bijeenkomsten</li><li>• Maakt verslag en handelt zaken af</li><li>• Ontvangt bezoekers</li><li>• Regelt reizen en accommodaties</li><li>• Handelt facturen en declaraties af</li></ul>  |

## Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

| Kerntaak                                       | Werkproces  |
|--|---|
| 1. Voert taken rondom informatiemanagement uit | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgt voor de schriftelijke informatie-uitwisseling</li></ul> |

Pauline werkt al weer anderhalf jaar als secretaresse bij een Verzekeringsmaatschappij. Ze werkt op het secretariaat van de afdeling autoschade met nog twee secretaresses. Op de afdeling autoschade werken 21 medewerkers. Het hoofd van de afdeling autoschade is Simon. Op de afdeling worden door de secretaresses allerlei werkzaamheden verricht, zoals het uitwerken van polisvoorwaarden, brieven, verslagen, mailingen en het versturen en beantwoorden van de post en e-mails. Alle resultaten moeten natuurlijk goed worden geregistreerd en gearhiveerd. Als Pauline binnenkomt, begint ze met het beantwoorden van de ingekomen e-mails en het verwerken van een paar ontvangen poststukken. Alle e-mails die ze beantwoordt stuurt ze ook in CC of soms in BCC aan Simon. In de postbus zit ook een e-mail van een tussenpersoon uit Duitsland die om een polis van een klant vraagt. Ze antwoordt in het Duits dat ze deze direct per post opstuurt. Ze zoekt nog even een Duits woord op voor de juiste naamval. Ze heeft geleerd dat het correct formuleren van tekst belangrijk is in haar werk en het visitekaartje van de

organisatie vormt. Simon informeert bij Pauline naar de brief naar aanleiding van de bespreking van gisteren. Hij heeft die morgen nodig bij een overleg en vraagt haar de brief klaar te leggen. Ze moet de brief nog uitwerken. Ze pakt de aantekeningen van Simon erbij en zoekt in het elektronische archief naar de NAW-gegevens. Ze werkt de brief uit en zorgt dat aard en toonzetting van de brief is afgestemd op de relatie en de lay-out conform de procedures van de organisatie is. Alvorens ze de brief door Simon laat lezen, checkt ze of er geen fouten in de tekst zitten. Ze legt het resultaat voor aan Simon. Hij verandert nog een paar zinnen in de brief. Pauline past de brief aan, slaat het document op en archiveert het op de juiste plek in het systeem. De brief met de bijlagen legt ze zoals afgesproken op het bureau van Simon ten behoeve van zijn overleg.



## Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Secretaresse'. Denk aan: 'Afdelingssecretaresse', 'Junior secretaresse' of 'Medewerker secretariaat'.

Wij zoeken een enthousiaste dynamische

### Secretaresse

met een afgeronde Secretaresse opleiding en 2-3 jaar werkervaring in de dienstverlenende sector.

**Functieomschrijving:**

Als junior secretaresse ben je betrokken bij alle voor komende taken op het afdelingssecretariaat zoals agendamanagement, het voorbereiden van klant-bezoeken, het organiseren van reizen, het bijhouden van het archief en het verzorgen van mailingen. Tevens ben je verantwoordelijk voor het beantwoor den van de telefoon en het ontvangen van klanten en relaties op kantoor en het printen en inbinden van documenten.

**Functie-eisen:**

Wij zoeken iemand die snel kan schakelen tussen verschillende werkzaamheden, praktisch ingesteld is en beschikt over goede sociale, communicatieve en organisatorische vaardigheden. Perfecte beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift is ook een hard vereiste.

Wegens vertrek van de huidige medewerker zijn wij op zoek naar een

### Secretaresse

**Functieomschrijving:**

In deze functie ondersteun je met een collega-secretaresse een aantal consultants op administratief, secretariael en organisatorisch gebied. Je bent onder andere verantwoordelijk voor het maken van afspraken en de eventuele benodigde voorbereiding hiervan. Daarnaast houd je je bezig met het plannen en voorbereiden van meetings, archiveren, controleren van rapporten en het maken van offertes en presentaties. Tevens ontvang je bezoekers en boek je reizen.

**Functie-eisen:**

Je bent een echte 'spin in het web', je bent flexibel, initiatiefrijk en proactief. Je kunt goed prioriteiten stellen, hebt een no-nonsense instelling en bent iemand die op een prettige manier het voortouw neemt. Je bent praktisch ingesteld en zeer vaardig met het Microsoft-Office pakket. Je hebt ervaring met plannen van afspraken en hebt uitstekende communicatieve vaardigheden in zowel het Nederlands als het Engels. Je hebt een secretariële opleiding afgerond (minimaal MBO niveau 3) en 2 tot 5 jaar relevante werkervaring, bij voorkeur opgedaan bij een internationale organisatie.

## Kijk ook op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl) voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO  
Disketteweg 6  
Postbus 1230  
3800 BE Amersfoort  
Telefoon 033 450 46 46  
Fax 033 450 46 66  
Info@ecabo.nl  
www.ecabo.nl

95380



*Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!*