



Vakinhoudelijke voorbeelduitwerking keuzevak

Economie en ondernemen

Officemanagement

Deze vakinhoudelijke uitwerking is in opdracht van de Stichting Platforms Vmbo en met financiering van het Ministerie van OCW in het kader van het projectprogramma Nieuw VMBO ontwikkeld en gereviewd door een team van docenten en vakinhoudelijke specialisten.

De voorbeelduitwerking heeft geen officiële status en is alleen bedoeld om docenten een goede indruk te geven van hoe het keuzevak geïnterpreteerd kan worden om tot een zinvolle en werkbare uitwerking ervan te komen in onderwijs en schoolexaminering.

De vakinhoudelijke uitwerking is gebaseerd op het landelijk vastgestelde examenprogramma voor dit keuzevak (o.a. te vinden op www.platformsvmbo.nl). Het examenprogramma is door het ontwikkelteam uitgewerkt in zo toetsbaar en in het onderwijs herkenbaar mogelijke onderdelen.

De inhoudelijke verwantschap van dit keuzevak met kwalificaties, keuzedelen en certificaten in het mbo is vastgesteld door de Toetsingskamer van SBB.

De nieuwste versie van deze vakinhoudelijke voorbeelduitwerking is altijd te vinden op www.platformsvmbo.nl.

Aan deze vakinhoudelijke voorbeelduitwerking kunnen geen rechten worden ontleend.

Versie 1.1
16 december 2019

© Stichting Platforms Vmbo

K/EO/2 Officemanagement

Ontwikkelaar	Willem-Jan van Meuwen/ Joke Trappel
Versie	1.1
Datum	16 december 2019

Taak:

Back- en frontoffice werkzaamheden in een meer complexe context uitvoeren

Aanbeveling: een of meerdere opdrachten uitvoeren voor een externe partij verdient de voorkeur omeen zo reëel mogelijk beeld van de officepraktijk te krijgen waarbij de kandidaat ook uitgedaagd kan worden om prioriteiten te stellen

Opmerking: een kandidaat van een ander profiel dan E&O dient enige voorkennis te hebben. Zie hiervoor de syllabus van de profieldelen van E&O: https://www.examenblad.nl/examenstof/syllabus-2019-economie-en/2019/f=/syllabus_eo_versie_2_2019.pdf

Secretarieel: 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.6

Een samenvatting van de belangrijkste stof kan als premodule aangeboden worden.

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding.

K/EO/2.1 complexe backoffice werkzaamheden uitvoeren

In deze deeltaak voert de kandidaat backoffice werkzaamheden uit zoals het bijhouden van agenda's, uitwerken van concepten tot een document, verricht communicatie werkzaamheden, verzorgt de post, notuleert vergaderingen, houdt de personeelsadministratie bij en organiseert bijeenkomsten

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	agenda's van meerdere personen bijhouden en op elkaar afstemmen, met name afspraken maken en noteren, verplaatsen, annuleren, genereren, bijhouden en bewaken van actielijsten	x	x	x
2	bijeenkomsten organiseren, met name ondersteuning bij het voorbereiden en houden van grotere bijeenkomsten, correspondentie hierover, verzorgen van publiciteit, facilitaire afhandeling, organiseren, budget beheren	x	x	x
3	communicatie verzorgen, met name met behulp van sociale media	x	x	x
4	concepten uitwerken	x	x	x
5	documenten redigeren en aanpassen	x	x	x
6	verslaglegging verzorgen, met name notuleren	x	x	x
7	vertrouwelijke post verzorgen, frankeringsvormen hanteren	x	x	x
8	pakketpost verzorgen, frankeren, track & trace	x	x	x
9	met vertrouwelijke gegevens omgaan	x	x	x
10	personeelsadministratie voeren, met name onderhouden personeelsbestand, rekening houden met privacyaspecten; registratie van aan-afwezigheid van personeelsleden; bijhouden urenverantwoordingsstelsel; uitvoeren van ziekte- en herstelmeldingen; afhandelen van facturen en declaraties; verzorgen	x	x	x

van informatie t.b.v. het personeel			
-------------------------------------	--	--	--

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Economie en Ondernemen zijn op deze deeltaak van toepassing: b1, b2, b3, b4, b5, b6

Uitwerking

K/EO/2.1.1 agenda's van meerdere personen bijhouden en op elkaar afstemmen, met name afspraken maken en noteren, verplaatsen, annuleren; genereren, bijhouden en bewaken van actielijsten

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een vergaderafpraak aankondigen via een mailbericht of via een digitaal afspraakprogramma waarop de uitgenodigden hun voorkeur kunnen aangeven	x	x	x
3	genodigden verzoeken voor een bepaalde tijd te reageren	x	x	x
4	een geschikte datum en tijd n.a.v. de reacties bepalen	x	x	x
5	via een digitaal programma uitnodigingen versturen voor de vergadering	x	x	x
6	een vergadering annuleren bij veel afzeggingen	x	x	x
7	in opdracht de agenda van de vergadering versturen met de actielijst van de vorige vergadering	x	x	x
8	de (digitale)agenda van meerdere personen bijhouden, rekening houdend met verzoeken en vaste afspraken zoals: lunch, sport, vrij-geplande uren voorandere,(privé)-verplichtingen van die personen; afstemmen van agenda's	x	x	x

K/EO 2.1.2bijeenkomsten organiseren met name ondersteuning bij het voorbereiden en houden van grotere bijeenkomsten, correspondentie hierover, verzorgen van publiciteit, facilitaire afhandeling, organiseren, budget beheren

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	in opdracht een bijeenkomst organiseren (in teamverband)	x	x	x
2	werkzaamheden inventariseren en prioriteren (met hulp)	x		
3	werkzaamheden inventariseren en prioriteren		x	x
4	taken verdelen en toewijzen aan een daarvoor verantwoordelijk persoon		x	x
5	mailings / posters voor een te houden bijeenkomst opstellen, laten versturen verspreiden of ophangen	x	x	x
6	als deel van een team een bijeenkomst voorbereiden voor > 25 personen, zoals: opstellen draaiboek, met inschatting van werkzaamheden zoals: inschatting materialen, meubilair, audio/video apparatuur, aantal facilitaire medewerkers, catering, programma, ontvangst e.d. met behulp van een format	x		
7	als deel van de teamleiding, een bijeenkomst voorbereiden voor > 25 personen zoals: opstellen draaiboek, met inschatting van werkzaamheden zoals: inschatting materialen, meubilair, audio/video apparatuur, aantal facilitaire medewerkers, catering, programma, ontvangst e.d. met behulp van een format		x	x
8	als mede-teamlid publiciteit voor een bijeenkomst verzorgen zoals: opstellen van een persbericht, artikeltje voor een krant(je), huis-aan-huisblad of weekbericht	x		
9	publiciteit voor een bijeenkomst verzorgen zoals: opstellen van een persbericht, artikeltje voor een krant(je), huis-aan-huisblad of weekbericht		x	x
10	de kosten inschatten van de bijeenkomst en een begroting opstellen met enkele		x	x

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
	postenkosten incl. onvoorzien			
11	budget tijdens de voorbereiding en tijdens de uitvoering bewaken		x	x
12	samenwerken in teamverband bij het uitvoeren van de werkzaamheden	x	x	x

K/EO/2.1.3 communicatie verzorgen, met name met behulp van sociale media

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	in een mailprogramma een groep aanmaken met mailadressen van contactpersonen	x	x	x
2	berichten per mail verzorgen, via sociale media, zoals facebook, you-tube, twitter, verzorgen	x	x	x

K/EO/2.1.4 concepten uitwerken

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een zakelijke brief opstellen volgens geldend protocol en format	x	x	x
2	een concept met toegevoegde opmerkingen uitwerken tot een brief	x	x	x
3	een uitgewerkt concept controleren op stijl- en taalfouten met behulp van spellingcontroller en naslagwerken	x	x	x
4	de uitgewerkte versie ter correctie/goedkeuring voorleggen aan de opdrachtgever	x	x	x

K/EO/2.1.5 documenten redigeren en aanpassen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	papierformaten herkennen en benoemen	x	x	x
2	in opdracht een document controleren op stijl- en taalfouten met behulp van spellingcontroller en naslagwerken	x	x	x
3	een document voorzien van extra's zoals: stijl (standaard e.d.), alinea's, hoofdstukindeling, opmaak, lettertype, paginanummer, koptekst, voettekst, voetnoten, voorblad, inhoudsopgave (automatisch), afbeeldingen e.d.	x	x	x

K/EO/2.1.6 verslaglegging verzorgen, met name notuleren

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een (eenvoudig) verslag maken van een evenement, bijeenkomst of vergadering in een bestaand format	x	x	x
2	een (met toestemming) opgenomen bijeenkomst uitwerken	x	x	x

K/EO/2.1.7 vertrouwelijke post verzorgen, frankeringsvormen hanteren

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	werken volgens geldend protocol, voor wat betreft de omgang met vertrouwelijke post	x	x	x
2	het stempel vertrouwelijk en verzegeltape verzorgen op poststukken	x	x	x
3	vertrouwelijke post versturen zoals: aangetekend, verzekerd, met spoed	x	x	x

K/EO/2.1.8 pakketpost verzorgen, frankeren, track & trace

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een pakket via een servicepunt door een koeriersbedrijf/ pakketdienst laten versturen	x	x	x
2	het pakket via track & trace volgen tot het afgeleverd is op de bestemming	x	x	x
3	frankeringsvormen zoals: franco, niet-franco, franco tot aan de grens herkennen		x	x
4	frankeringsvormen zoals: franco, niet-franco, franco tot aan de grens herkennen en benoemen	x	x	x

K/EO/2.1.9 met vertrouwelijke gegevens omgaan

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	werken volgens geldend protocol voor wat betreft de omgang met vertrouwelijke gegevens (AVG)	x	x	x
2	de papierversnipperaar gebruiken bij vernietiging van vertrouwelijke stukken	x	x	x
3	zorgen voor een clean desk zodat er geen vertrouwelijke gegevens rondslingeren	x	x	x

K/EO/2.1.10 personeelsadministratie voeren, met name onderhouden personeelsbestand, rekening houden met privacyaspecten; registratie van aan-en afwezigheid van personeelsleden; bijhouden urenverantwoordingsysteem; uitvoeren van ziekte-herstelmeldingen; afhandelen van facturen en declaraties; verzorgen van informatie t.b.v. het personeel

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een personeelsbestand op zowel papier als digitaal onderhouden en bewaren	x	x	x
2	bestanden op papier digitaliseren en deze volgens protocol bewaren	x	x	x
3	aan-en afwezigheid van personeel bijhouden zoals: ziekte-en herstelmeldingen opgenomen verlofdagen, overuren registratie, vakantiedagen	x	x	x
4	controleren en (laten) fiatteren van ingediende facturen en declaraties en deze doorsturen naar de financiële afdeling	x	x	x
5	bedrijfsinformatie die van belang is voor het personeel verzamelen en via een medium doorspelen aan het personeel zoals via een week-of maandbericht	x	x	x

K/EO/2.2 Deeltaak: frontoffice werkzaamheden uitvoeren en hierbij prioriteiten stellen

In deze deeltaak toont de kandidaat een service gerichte instelling in de communicatie met bezoekers en bellers, verstrekt informatie in een moderne vreemde taal en administreert verstrekt materiaal

Eindtermen

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
1	communicatie verzorgen, met name telefoongesprekken, ook in een moderne vreemde taal	x	x	x
2	klanten ontvangen, met name servicebalie werkzaamheden verrichten, service voor, tijdens, en na de verkoop verlenen	x	x	x

De kandidaat kan:		BB	KB	GL
3	bezoekers ontvangen, met name begroeten, registreren, doorverwijzen, informatie verstrekken, ook in een moderne vreemde taal, rekening houdend met culturele achtergronden	x	x	x
4	materiaalbeheer en uitgifte verzorgen	x	x	x

Voor het uitvoeren van de taak beheerst de kandidaat de voorwaardelijke kennis, vaardigheden en houding

De volgende professionele kennis en vaardigheden uit het Kernprogramma Economie en Ondernemen zijn op deze deeltaak van toepassing: b1, b2, b3, b4, b5, b6

Uitwerking

K/EO/2.2.1 communicatie verzorgen met name telefoongesprekken verzorgen, met name telefoongesprekken, ook in een moderne vreemde taal

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	de telefoon opnemen in het Nederlands en vervolgens overgaan in een moderne vreemde taal, de klant te woord te staan en doorverbinden	x	x	x
2	in een vreemde taal informatie verstrekken aan een beller, zoals over: de bereikbaarheid van het bedrijf, parkeergelegenheid, hotels en restaurants,	x	x	x
3	na zich te hebben ingelezen in de opdracht, telefonisch contact opnemen meteen klant in het buitenland, zoals: bevestiging vragen van een afspraak, een afspraak annuleren of verzetten; aanvullende informatie vragen over een offerte of levering, met behulp van een handleiding in de betreffende taal (met als voorbereiding wie, wat waar, waarom , wanneer, hoe)	x	x	x
4	het internationale telefoonalphabet gebruiken zoals bij het spellen van namen of woorden in een telefoongesprek	x	x	x

K/EO/2.2.2 klanten ontvangen, met name servicebalie werkzaamheden verrichten, service voor, tijdens en na de verkoop

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	een service gerichte houding aannemen richting de klant	x	x	x
2	verbale en non-verbale communicatie herkennen en benoemen	x	x	x
3	informatie verstrekken naar aanleiding van een vraag van een klant	x	x	x
4	service verlenen nadat de koop heeft plaatsgevonden door bijvoorbeeld in te gaan op vragen bijvoorbeeld: het garantiebewijs, werking van het artikel e.d.	x	x	x

K/EO/2.2.3 bezoekers ontvangen, met name begroeten, registreren, doorverwijzen, informatie verstrekken, ook in een moderne vreemde taal, rekening houdend met culturele achtergronden

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	bezoekers zodanig ontvangen dat zij zich daarbij welkom voelen	x	x	x
2	bezoekers vragen naar hun naam, doel van het bezoek, bedrijfsnaam en functie, en de naam van het personeelslid waarmee de klant een afspraak heeft	x	x	x
3	voor bezoekers het personeelslid bellen met de mededeling dat de bezoeker voor zijn afspraak is gearriveerd	x	x	x
4	voor bezoekers een toegangspasje/badge maken of regelen	x	x	x
5	cultuurverschillen tussen zakelijke contacten van een andere nationaliteit herkennen en benoemen	x	x	x

K/EO/2.2.4 materiaalbeheer en uitgifte verzorgen

In dit verband kan de kandidaat:		BB	KB	GL
1	de aanwezige apparatuur/materialen bijhouden in een register zoals: wat er aanwezig is, in- en uitgegeven, met vermelding van datum, tijd, naam (verantwoordelijkheid) de staat van de apparatuur (jaar van aanschaf, onderhoudshistorie, frequentie van uitlening, aan wie, wanneer en ter gelegenheid waarvan)	x	x	x
2	een digitaal archief onderhouden en bestanden volgens protocol opslaan en bewaren	x	x	x

Verwantschap mbo

Dit keuzevak is verwant aan de inhoud van de volgende kwalificaties binnen het mbo:

Dossier	crebo	Kwalificatie	crebo	Niveau
Ondersteunende administratieve beroepen	23068	Medewerker secretariaat en receptie	25150	2
		Medewerker (financiële) administratie	25149	2
Office- en managementsupport	23231	Office assistant	25573	3
		Management assistant	25574	4

Begrippenlijst EO Keuzevak 2 Officemanagement

De volgende vakinhoudelijke begrippen zijn relevant voor dit keuzevak:

Term	Omschrijving
correspondentie	het schrijven en ontvangen van brieven
publicatie	het onder de publieke aandacht brengen van tekst, beeld-of geluiddrager
faciliteren	voorzieningen aanbieden, makkelijker maken,
communicatie	overbrengen van informatie
concept	eerste ontwerp van een plan, ruwe schets
document	geschreven stuk, tekstbestand
notuleren	aantekeningen maken, verslag maken van een vergadering
actielijst/to do lijst	lijst van actiepunten, bv nav van een vergadering
vertrouwelijk	wat niet algemeen bekend mag worden
privacy	het recht om bepaalde zaken voor jezelf te houden

Term	Omschrijving
redigeren	bewerken van een tekst, persklaar maken van een tekst
annuleren	afzeggen van een eerder gemaakte afspraak, niet laten doorgaan
prioriteren	de volgorde van belangrijkheid vaststellen
inventariseren	gegevens verzamelen en ordenen, balans opmaken
mailing	per post (mail) verstuurd reclame
draaiboek	plan voor hoe je iets gaat doen
catering	zorgen voor eten en drinken
format	model of opzet voor een plan
begroting	schematisch overzicht van te verwachten inkomsten en uitgaven
budget	bedrag dat je kunt besteden
bewaken	heel goed op iets passen
protocol	gebruiken en regels waar aan je je moet houden
papierformaat	afmeting van papier: A5 A4, A3, A2 A1 AO
voettekst	tekst onderaan de pagina
voetnoot	opmerking van iets in de tekst onderaan de pagina
aangetekend verzenden	een poststuk waarvan de verzender een bewijs van verzending ('aantekening') krijgt van het postbedrijf. Het postbedrijf reikt vervolgens het stuk alleen uit aan de geadresseerde als de ontvanger tekent voor ontvangst
verzekerd vervoer	verzekering van het verstuurd pakket
AVC	Algemene vervoerscondities (vrachtbrief binnen Nederland)
koeriersbedrijf	bedrijf dat in opdracht kleine hoeveelheden goederen bezorgt
expediteur	organisator van het vervoer van goederen
transporteur	vervoerder van goederen
franco	afzender betaalt de vrachtkosten
niet franco	ontvanger betaalt de vrachtkosten
franco tot aan de grens	afzender betaalt de vrachtkosten tot aan de grens
AVG	algemene verordening gegevensbescherming
clean desk	een opgeruimde werkomgeving
digitaal	aanduiding dat gegevens alleen in nullen en enen worden uitgedrukt, data en datatransport
archief	bewaarplaats van belangrijke gegevens in documentvorm
registreren	opnemen in een register, vastleggen, opschrijven
cultureel	geheel aan gewoonten en gedrageregels dat bij een volk hoort
offerte	prijsopgave
international telefoon alfabet	spelalfabet voor gebruik tussen sprekers met verschillende talen
service	zorg waarmee een bedrijf zijn klanten van dienst is
verbale communicatie	vorm van communicatie waarbij men zich uit met woorden of geluiden
non verbale communicatie	communicatie zonder woorden of taalgebruik, door gebaren, algeheel gedrag, lichaamstaal
register	lijst waarin gegevens van personen of zaken worden bijgehouden
post onder rembours	wijze van verzending en betaling, waarbij meteen bij afgifte van de goederen betaald moet worden
antwoordnummer	uniek nummer waarmee een postbus in een bepaalde plaats wordt aangeduid waarheen een verzender zijn post ongefrankeerd kan sturen en de ontvanger de portokosten daarvan betaalt
declareren	een rekening indienen voor gemaakte kosten of diensten
incassobureau	onderneming die zich namens haar cliënten (schuldeisers) bezighoudt met de inning van hun opeisbare vorderingen (schulden, facturen)
factuur	rekening

Term	Omschrijving
chronologisch	in volgorde van tijd