

OPLEIDINGENSTRUCTUUR ADMINISTRATIEF MEDEWERKER

1. BESCHRIJVING

Referentiekaders:

WELZIJN OP HET WERK

Beroepsprofielen

(SERV, oktober 2004)

POLYVALENT BEDIENDE

Beroepsprofiel

(SERV/CEVORA, juni 2003)

De administratief medewerker staat in voor het onthaal, het bedienen van de telefoon, het verwerken van de post, het uitvoeren van administratieve taken aan de hand van instructies, het bijhouden van een klassement, het uitvoeren van ondersteunende taken bij meetings en het uitvoeren van ondersteunende kantoortaken.

De opleiding **Administratief medewerker** bestaat uit 5 modules:

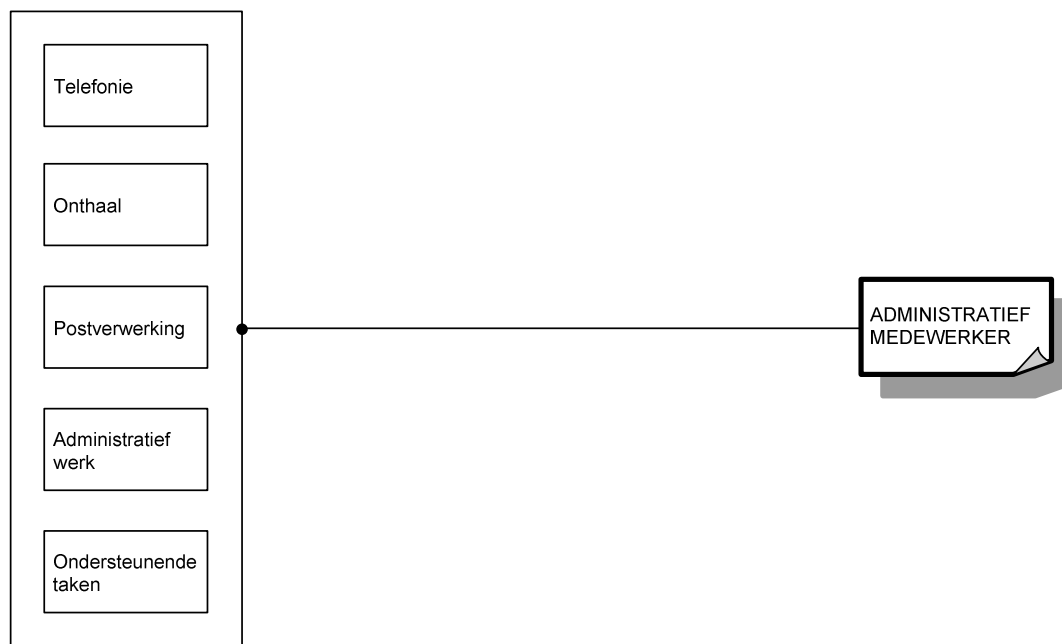
Administratief werk

Ondersteunende taken

Onthaal

Postverwerking

Telefonie



Voor elke module die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een deelcertificaat uitgereikt.

Voor elke opleiding die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een certificaat uitgereikt.

2. MODULES

Module Administratief werk

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen➤ economisch werken➤ afval en restproducten sorteren➤ hygiënebewust werken➤ voor netheid en orde instaan
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ met stress omgaan➤ discreet zijn➤ nauwkeurig werken➤ voorkomen verzorgen➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen➤ zin voor samenwerking tonen➤ in het uitvoeren van opgelegde taken volharden
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en gebruiken➤ in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures ICT in functie van administratieve taken uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ aan de hand van notities en instructies brieven, faxen, memo's en eenvoudig verslag opstellen➤ teksten ingeven en opmaken➤ tabellen en grafieken in documenten integreren➤ gegevens in een gestructureerd frame ingeven en bijhouden➤ aan de hand van instructies presentaties aanmaken➤ aan de hand van notities e-mailberichten opmaken en verzenden➤ distributielijsten maken➤ courante handelsdocumenten nakijken zoals:<ul style="list-style-type: none">○ bestelbon○ leveringsbon○ factuur➤ administratieve taken volgens prioriteiten afhandelen

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

Module Ondersteunende taken

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen➤ economisch werken➤ afval en restproducten sorteren➤ hygiënebewust werken➤ voor netheid en orde instaan
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ met stress omgaan➤ discreet zijn➤ nauwkeurig werken➤ voorkomen verzorgen➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen➤ zin voor samenwerking tonen➤ in het uitvoeren van opgelegde taken volharden
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en gebruiken➤ in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures klassemment bijhouden</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ stukken verzamelen, sorteren en coderen➤ gecodeerde stukken klasseren➤ geklasseerde stukken opzoeken➤ klassemment op korte en lange termijn bijhouden
<p><i>klantvriendelijk en volgens bedrijfseigen procedures ondersteunende taken bij meetings uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ interne accommodaties regelen➤ zalen klaarzetten➤ infomappen samenstellen➤ praktische ondersteuning bieden
<p><i>volgens prioriteiten en bedrijfseigen procedures ondersteunende kantoortaken uitvoeren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ agenda bijhouden➤ randapparatuur gebruiken zoals:<ul style="list-style-type: none">○ fotokopieerapparaat○ scanner○ nietmachine○ snijmachine○ papierversnipperaar○ lamineerapparaat○ (in)bindmachine➤ voorraadtekorten signaleren

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

Module Onthaal

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen➤ economisch werken➤ afval en restproducten sorteren➤ hygiënebewust werken➤ voor netheid en orde instaan
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ met stress omgaan➤ discreet zijn➤ nauwkeurig werken➤ voorkomen verzorgen➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen➤ zin voor samenwerking tonen➤ in het uitvoeren van opgelegde taken volharden
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en gebruiken➤ in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>klantvriendelijk en volgens bedrijfseigen procedures bezoekers onthalen</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ bezoekers verwelkomen➤ bezoekers doorverwijzen➤ bezoekers de nodige informatie verstrekken➤ bezoekers begeleiden➤ in- en uitgaande bezoekers opvolgen➤ bezoekers registreren➤ badge aanmaken en overhandigen➤ bezoekers aankondigen➤ bezoekers bij eenvoudige vragen en problemen helpen➤ standaarduitdrukkingen in twee vreemde talen gebruiken➤ onthaaltaken volgens prioriteiten afhandelen

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

Module Postverwerking

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen➤ economisch werken➤ afval en restproducten sorteren➤ hygiënebewust werken➤ voor netheid en orde instaan
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ met stress omgaan➤ discreet zijn➤ nauwkeurig werken➤ voorkomen verzorgen➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen➤ zin voor samenwerking tonen➤ in het uitvoeren van opgelegde taken volharden
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en gebruiken➤ in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures inkomende post verwerken</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ inkomende post sorteren➤ inkomende post registreren➤ inkomende post verdelen➤ verwijs- en opvolgingssystemen toepassen➤ aangetekende zendingen en pakjes in ontvangst nemen en aftekenen➤ binnenkomende faxen ontvangen en doorgeven➤ binnenkomende e-mails ontvangen en doorsturen
<p><i>volgens bedrijfseigen procedures uitgaande post verwerken</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ brieven vouwen en onder omslag steken➤ brieven manueel adresseren➤ etiketten kleven➤ uitgaande post registreren➤ zendingen frankeren➤ diverse verzendingsmogelijkheden gebruiken➤ faxen versturen en afhandelen➤ e-mails versturen en afhandelen

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

Module Telefonie

veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:

- ergonomisch werken
- veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen
- economisch werken
- afval en restproducten sorteren
- hygiënebewust werken
- voor netheid en orde instaan

noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:

- met stress omgaan
- discreet zijn
- nauwkeurig werken
- voorkomen verzorgen
- op wisselende werkomstandigheden inspelen
- zin voor samenwerking tonen
- in het uitvoeren van opgelegde taken volharden

functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:

- ICT gebruiken
- informatie selecteren en gebruiken
- in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen

eigen werkzaamheden organiseren

- eigen werkzaamheden voorbereiden
- eigen werkzaamheden uitvoeren
- eigen werkzaamheden evalueren
- eigen werkzaamheden bijsturen

klantvriendelijk en volgens bedrijfseigen procedures telefoneren

- telefoonapparatuur gebruiken
- telefoon opnemen en bedrijf voorstellen
- nodige informatie verstrekken
- telefoon doorverbinden
- eerstelijnsfunctie voor klachten en vragen vervullen
- berichten noteren en doorgeven
- in opdracht telefoneren
- antwoordapparaat gebruiken
- problemen met telefooncentrale melden
- telefoonnummers opzoeken
- standaarduitdrukkingen in twee vreemde talen gebruiken
- telefoontaken volgens prioriteiten afhandelen

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

3. SITUERING

