

Verantwoordingsinformatie, behorend bij het
kwalificatiedossier mbo:

Office- en managementsupport

Kwalificaties

- » Office assistant
- » Management assistant

Geldig vanaf

01-01-2019

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid
Op: 07-06-2018

Inhoudsopgave

Het kwalificatiedossier kan een verwijzing bevatten naar de volgende (verantwoordings-)informatie. Dit is geen onderdeel van de kwalificatie-eisen.

<u>Verantwoordingsinformatie</u>	4
<u>1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)</u>	4
<u>2. Examenprofielen</u>	4
<u>3. Arbeidsmarktinformatie</u>	4
<u>4. Trends en ontwikkelingen</u>	4
<u>5. Beroepsvereisten</u>	5
<u>6. Bijzondere vereisten</u>	5
<u>7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen</u>	5
<u>8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs</u>	6
<u>9. Onderhoudsagenda</u>	6
<u>10. Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie</u>	7
<u>11. Betrokkenen</u>	7
<u>12. Verblijfsduur 4 jarig</u>	7
<u>13. Aanvullende informatie</u>	7
<u>14. Certificaten</u>	8

Verantwoordingsinformatie

1. Beroepscompetentieprofielen (bcp)

Het kwalificatiedossier Office- en managementsupport is gebaseerd op de volgende beroepscompetentieprofielen:

- [Betreft beroepscompetentieprofiel directiesecretaresse/managementassistent](#)
- [Betreft beroepscompetentieprofiel secretaresse](#)

2. Examenprofielen

<http://kwalificaties.s-bb.nl/Handlers/CohortOutputLibrary.ashx?linkcode=16>

3. Arbeidsmarktinformatie

SBB publiceert regelmatig actuele gegevens over kans op werk en kans op stage/leerbaan van alle kwalificaties. Zie daarvoor <https://www.s-bb.nl/kans>

Per april 2018 is voor de Management assistant de kans op werk voldoende en dat geldt ook voor de kans op stage/leerbaan. Voor de Office assistant geldt dat er voldoende kans op werk en kans op stage/leerbaan is.

4. Trends en ontwikkelingen

Wetgeving en regelgeving

Wanneer de organisatie dat vereist, conformeren de Office assistant en de management assistant zich aan diverse branchecodes. Zij houden zich aan specifieke wet- en regelgeving (wetgeving op het gebied van privacy, o.a. wet bescherming persoonsgegevens). Kennis op het gebied van internationale wet- en regelgeving wordt steeds belangrijker.

Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening

De arbeidsmarkt is continue in beweging: wet & regelgeving, robotisering en digitalisering hebben impact op organisaties, organisatiestructuren en de invulling van rollen en functies. Door allerlei factoren zien we veranderingen in het profiel van de Office assistant en Management assistant en wordt een beroep gedaan op nieuwe vaardigheden, die vaak op een hoger niveau liggen dan vroeger.

Het CBS beschouwt op basis van de cijfers het beroep van Office assistant en Management assistant als een krimpend beroep, de werkgelegenheid in het vak daalt flink. Door allerlei factoren verandert het profiel van de Office assistant en Management assistant sterk en wordt er een beroep gedaan op nieuwe vaardigheden, die vaak op een hoger niveau liggen dan vroeger. Uit het onderzoek 'Een functie met toekomst' (2013) bleek het al glashelder: de functie splitst zich, in een inhoudelijke rol en een operationele (uitvoerende) rol. De inhoudelijke rol ligt steeds vaker bij office medewerkers met een hbo-niveau of hoger; de operationele rol bij office medewerkers van mbo-niveau (3/4). Deze ontwikkeling blijft zich verder doorzetten, nu de standaard office medewerker zeldzamer wordt, zowel in het bedrijfsleven als bij de overheid. Maar de verwachting dat de management ondersteunende functie echt volledig zal vervallen wordt niet breed gedeeld.

De belangrijkste veranderingen voor office functies hebben een organisatorische of technische achtergrond; veel daarvan is niet uniek voor de Office assistant en Management assistant. We zien in heel Nederland dat dienstverbanden 'losser' worden en bedrijven kiezen voor een flexibele schil. Voor ondersteunend personeel is het duidelijk dat vooral de wat grotere organisaties flink snijden in dat deel van hun personeelsbestand.

De 1-op-1-ondersteuning wordt heel exclusief, of omgezet naar 1-op-veel. We zien ook dat het poolsecretariaat sterk in opkomst is; een organisatievorm die vooral wordt gekozen uit de behoefte om efficiënter en flexibeler te kunnen werken. De grens tussen 'allemaal zelf doen' en 'centraal laten doen' schuift verder op, waarbij die centrale plek binnen of buiten de organisatie kan liggen. We kennen al langer repro's, poolsecretariaten, servicedesks en uitgiftepunten van kantoorartikelen, maar gaan steeds meer 'echt' uitbesteden: naar shared service center, freelance medewerkers, notuleerservice of virtual assistant. Vooral de operationele taken en basisfuncties van de Office assistant en Management assistant lopen het risico om uit de organisatie te verdwijnen of uitbesteed te worden.

Bronmateriaal CBS, trendonderzoek Secretary Plus, Randstad, UWV

Het nieuwe werken

De technische veranderingen gaan minstens zo snel als de organisatorische. Het papierarm werken – vaak doordat organisaties overgaan op een vorm van Het Nieuwe Werken – is hierin een sterke factor. Ook de algemene digitalisering en automatisering van onze samenleving beïnvloedt het vakgebied. Er zijn nog maar weinig organisaties waarin de Office assistant en Management assistant de notulen van een overleg kopieert en over tientallen postbakjes verspreidt. Gangbaarder is een e-mail met bijlage, of zelfs alleen een link naar het bestand. De smartphone zorgt dat de manager makkelijk zelf afspraken kan maken, of zijn of haar

mailbox op afstand kan bijhouden. Besluitenlijsten en actielijsten worden online bijgehouden door deelnemers aan de vergadering; overleguimtes regelen ze zelf via het intranet.

Bron: Management Support 24 jan. 2017

5. Beroepsvereisten

Niet van toepassing.

6. Bijzondere vereisten

Office assistant

Nee

Management assistant

Nee

7. Beroepsspecifieke moderne vreemde talen

Verantwoording beroepsniveau Moderne vreemde talen - een mvt naar keuze

Office assistant

De keuze voor het niveau B1 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden: Luisteren naar de belangrijkste informatie in eenvoudige (telefoon)gesprekken. Luisteren naar zakelijke gesproken teksten (vergadering, lezing, radio, tv, internet etc.) en hoofdpunten begrijpen.

Het taalgebruik is eenvoudig. Het spreektempo is normaal. Er wordt duidelijk gearticuleerd gesproken. De teksten zijn niet al te lang.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden: Lezen van teksten en daarin hoofdpunten en belangrijkste feitelijke informatie kunnen halen.

Het taalgebruik is eenvoudig en alledaags. De teksten zijn goed gestructureerd en kunnen langer zijn. De woordenschat is toereikend voor alledaagse onderwerpen.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Eenvoudige feitelijke informatie geven. Eenvoudige feitelijke informatie achterhalen. In beperkte mate deelnemen aan een discussie. De woordenschat is toereikend voor alledaagse onderwerpen. De grammatica is redelijk accuraat en er wordt gebruik gemaakt van frequente routines. Er worden eenvoudige face tot face gesprekken gevoerd. De spreker is goed te volgen, gebruikt kortere, eenvoudige zinnen en de uitspraak is duidelijk verstaanbaar.

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

Een vooraf ingeoeffende mededeling doen. Een kort eenvoudig vooraf ingeoeffende praatje houden voor een kleine groep. Er worden standaardpatronen gebruikt in alledaagse situaties. Er worden eenvoudige constructies gebruikt. De zinnen zijn kort en er wordt gesproken met pauzes en herformuleringen. De uitspraak is duidelijk genoeg om de spreker te verstaan.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Eenvoudige brieven/e-mails schrijven. Korte eenvoudig verslagen schrijven. De woordenschat is toereikend voor alledaagse onderwerpen. Er is een redelijke correct gebruik van frequente routines. Spelling en interpunctie zijn meestal accuraat genoeg om te volgen.

Verantwoording beroepsniveau Moderne vreemde talen - een mvt naar keuze

Management assistant

De keuze voor het niveau B2 in het domein Luisteren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Zonder moeite (telefoon)gesprekken voeren met meerdere doelen, afstemmen op de gesprekspartner en kiezen van juiste taalvariant (verschillende doelgroepen in relaties, formeel of informeel van toon).

Luisteren naar uiteenlopende zakelijke gesproken teksten (opdracht, instructie, lezing, presentatie tijdens vergadering) van diverse opbouw en maximale lengte van 30 minuten op diverse media (radio, tv, internet, cd-rom, dvd etc.), informatie destilleren en interpreteren uiteenlopende gesproken zakelijke teksten, samenvatten van gesproken zakelijke teksten. Het taalgebruik is complex. De spreker gebruikt standaardtaal en spreekt in een normaal tempo. De teksten kunnen lang zijn.

De keuze voor het niveau B2 in het domein Lezen is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Lezen van uiteenlopende zakelijke teksten (correspondentie, voorlichtingsmateriaal, kranten- en internetberichten, verslagen, rapporten, schema's etc.) over onderwerpen van verschillende aard, duidelijk van opbouw en relatief complex van inhoud. Begrijpen en interpreteren van zakelijke informatie en daaruit gegevens destilleren en/of samenvatten, onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken, feiten en meningen, standpunten en argumenten. Het taalgebruik varieert van eenvoudig tot complex. Er zijn geen beperkingen wat tekstlengte, woordgebruik, zinsbouw en structuur betreft.

De keuze voor het niveau B2 in het domein Gesprekken voeren is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden:

Op een aantrekkelijke manier een korte uitleg geven aan bezoekers of een langer samenhangend verhaal presenteren met een inleiding, een kern en een slot, afgestemd op het publiek/de doelgroep en vragen beantwoorden naar aanleiding van de presentatie. Het taalgebruik is toereikend om duidelijke beschrijvingen en meningen te geven. De toepassing van de grammatica is redelijk

correct. Er is een redelijk vlot spreektempo en de uitspraak is duidelijk. Het beurt nemen en beëindigen van een gesprek verloopt op gepaste wijze.

De keuze voor het niveau B1 in het domein Spreken is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden: Een presentatie geven. Mededelingen doen over alledaagse onderwerpen. De woordenschat is toereikend voor alledaagse onderwerpen. De toepassing van de grammatica is redelijk correct. Er is een redelijk vlot spreektempo en de uitspraak is duidelijk. De spreker spreekt in standaardtaal en in normaal tempo. De uitspraak is duidelijk.

De keuze voor het niveau B2 in het domein Schrijven is gebaseerd op het voorkomen van o.a. de volgende taalvaardigheden: Informatie uit verschillende bronnen aanwenden om adequate teksten van uiteenlopende zakelijke aard te schrijven (correspondentie, verslagen, formulieren etc.) en van variabele lengte. De taal is toereikend om duidelijke beschrijvingen en meningen te geven. Er is een uitgebreide beheersing van de grammatica. Er zijn geen fouten die de begrijpelijkheid in de weg staan. Past regels voor spelling, interpunctie en grammaticale begrippen voor werkwoordspelling correct toe (inclusief moeilijke gevallen m.b.t. spelling persoonsvormen en voltooid deelwoorden, interpunctie en afbreekregels).

Office assistant

een MVT naar keuze					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x		x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Management assistant

een MVT naar keuze					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x		x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

8. Ontwikkelmogelijkheden van de beroepsbeoefenaar in het onderwijs

De Office assistant kan doorstromen naar een mbo-opleiding op niveau 4. Het ligt voor de hand om door te stromen naar de opleiding Management assistant.

Daarna liggen er doorstroommogelijkheden op HBO-niveau open voor de Management assistant.

Met een diploma op mbo-niveau 4 op zak, ligt het voor de hand om door te stromen naar een (HBO)-opleiding of Associate Degree in het economisch-administratieve domein. Doorstromen naar een verwant domein is ook mogelijk, bijv. de HBO-opleidingen Commercieel communicatie management, Toegepaste bedrijfskunde, Management, economie en recht (MER) en Personeel en arbeid/HRM.

9. Onderhoudsagenda

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud en beheer	Onderhouden en beheren van het kwalificatiedossier	SBB	Vanaf het moment van vaststelling door de minister van

			OCW ten minste een keer in de vijf jaren.
Keuzedelen	Ontwikkeling, koppeling en onderhoud van keuzedelen	SBB i.s.m. bedrijfsleven en onderwijs	Vanaf moment van vaststelling door de minister van OCW

10. 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 de Toetsingskamer 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 of de werkprocessen. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen 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 titels van het kwalificatiedossier en de twee kwalificaties zijn gewijzigd ten behoeve van de aantrekkelijkheid van office opleidingen voor vrouwelijke en mannelijke studenten:

De titel van het kwalificatiedossier "Secretariële beroepen" is gewijzigd in "Office- en managementsupport";

De titel van de kwalificatie "Secretaresse" is gewijzigd in "Office assistent";

De titel van de kwalificatie "Managementassistent/directiesecretaresse" is gewijzigd in "management assistent".

Aanvullend zijn tekstuele aanpassingen in de beschrijvingen gedaan om aan te sluiten bij actuele en toekomstige ontwikkelingen in de office beroepen. Het werkproces B1-K2-W5 Regelt reizen en accommodaties is verwijderd (mede gezien moeilijke uitvoering van examinering in de praktijk). Dit werkproces is verwant aan het werkproces B1-K2-W2 Organiseert bijeenkomsten en kan bij de onderwijsuitvoering bij Organiseert bijeenkomsten meegenomen worden.

11. Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Office- en managementsupport is ontwikkeld in opdracht van de sectorkamer Zakelijke dienstverlening en veiligheid (ZDV) van SBB. Het marktsegment Office van de sectorkamer ZDV is in het ontwikkelproces geconsulteerd. Tijdens het ontwikkeltraject is input geleverd door en is afgestemd met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en het onderwijs.

12. Verblijfsduur 4 jarig

Niet van toepassing.

13. Aanvullende informatie

SBB ABD: linksnaar informatie over ontwikkelingen/trends binnen het secretaresse vak:

<https://www.edu-actief.nl/secretarieel-info/nieuws/1746-10-onmisbare-competenties-voor-de-secretaresse>

<http://www.edu-actief.nl/secretarieel-info/nieuws/1449-heeft-de-functie-van-secretaresse-nog-toekomst>

<https://rebbels.com/wp-content/uploads/21st-century-skills-en-toekomst-secretaresse.pdf>

<https://www.schoevers.nl/content/de-secretaresse-van-de-toekomst.html>

<http://www.flexnieuws.nl/2017/08/03/functienaam-secretaresse-verdwijnt-vraag-naar-assistants-neemt-toe/#.Whgdy1XibX5>

14. Certificaten

N.v.t.