

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Business Services** **Crebonr. 23296**

» **Office & Management Support Specialist (Crebonr. 25728)**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

**Economie en administratie (Crebonr. 79090)**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 26-11-2020

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b> .....	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....	5
<b>Basisdeel</b> .....	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....	7
<b>B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening</b> .....	7
B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten .....	8
B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie .....	9
B1-K1-W3: Verwerkt gegevens .....	10
B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging .....	11
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	12
<b>Profieldeel</b> .....	13
<b>P3: Office &amp; Management Support Specialist</b> .....	13
P3-K1: Voert office & management support uit .....	13
P3-K1-W1: Levert managementinformatie .....	14
P3-K1-W2: Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information .....	14
P3-K1-W3: Handelt administratieve en financiële zaken af .....	15
P3-K1-W4: Organiseert interne bijeenkomsten .....	15

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

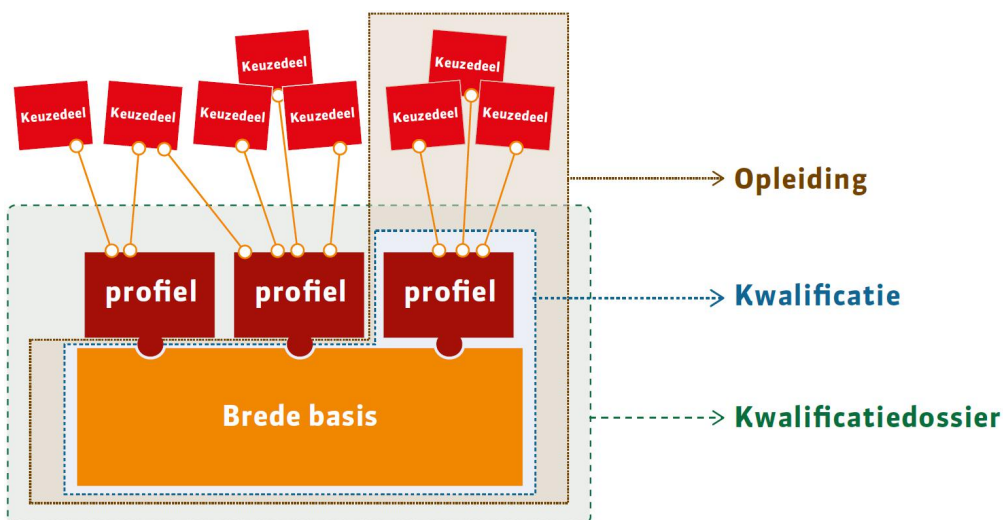
## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Office & Management Support Specialist	4	Nee	middenkaderopleiding

B1-K1 Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	B1-K1-W1	Treedt op als aanspreekpunt voor klanten
	B1-K1-W2	Verzorgt zakelijke communicatie
	B1-K1-W3	Verwerkt gegevens
	B1-K1-W4	Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Assistant Business Services		
P1-K1 Verricht ondersteunende werkzaamheden in de zakelijke dienstverlening	P1-K1-W1	Voert facilitaire werkzaamheden uit
	P1-K1-W2	Voert logistieke werkzaamheden uit

P2 Allround Assistant Business Services		
P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening	P2-K1-W1	Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie
	P2-K1-W2	Voert financiële processen uit
	P2-K1-W3	Organiseert planning en voorraadbeheer
	P2-K1-W4	Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit

P3 Office & Management Support Specialist		
P3-K1 Voert office & management support uit	P3-K1-W1	Leverd managementinformatie
	P3-K1-W2	Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information
	P3-K1-W3	Handelt administratieve en financiële zaken af
	P3-K1-W4	Organiseert interne bijeenkomsten

P4 Business Administration & Control Specialist		
P4-K1 Verricht activiteiten voor financieel beheer	P4-K1-W1	Leverd managementinformatie
	P4-K1-W2	Doet verbetervoorstellen m.b.t. geld-, goederen- en informatie beweging
	P4-K1-W3	Handelt financieel-administratieve taken af
	P4-K1-W4	Verricht werkzaamheden t.b.v. de periodeafsluiting en belastingaangifte

**P5 Legal, Insurance & HR Services Specialist**

<b>P5-K1</b> Ondersteunt bij juridische en HR adviestrajecten	<b>P5-K1-W1</b> Levert managementinformatie
	<b>P5-K1-W2</b> Ondersteunt juridische of hr aanvragen en opdrachten
	<b>P5-K1-W3</b> Stelt standaarddocumenten op of vult ze in

**P6 Marketing & Communication Specialist**

<b>P6-K1</b> Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten	<b>P6-K1-W1</b> Levert managementinformatie
	<b>P6-K1-W2</b> Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten
	<b>P6-K1-W3</b> Voert marktonderzoeken uit

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

Beroepsbeoefenaren zakelijke dienstverlening werken binnen een grote verscheidenheid aan sectoren c.q. branches (profit, not-for-profit, overheid). Hij/zij voert ondersteunende werkzaamheden uit in een administratieve omgeving.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich zakelijk en dienstverlenend op waarbij hij/zij representatief en klantgericht is. Hij werkt voor externe of interne klanten (bijvoorbeeld een collega, andere afdeling of een bedrijf in de keten van geld-, goederen- en informatie beweging). Bij de uitvoering van de werkzaamheden is een proactieve houding en resultaatgerichtheid essentieel.

Beginnend beroepsbeoefenaren zijn in staat hun eigen werkzaamheden te plannen, te prioriteren en te organiseren. Hij/zij is zich te allen tijde bewust van de vertrouwelijkheid van informatie. Hij/zij moet procedureel denken, de samenhang tussen activiteiten bewaken, efficiënt werken, organisatorische en communicatieve vaardigheden hebben, logisch nadenken en de Nederlandse taal goed beheersen.

Bij werkzaamheden die zich tegelijkertijd aandienen, dient hij/zij de concentratie en nauwkeurigheid te behouden, prioriteiten te stellen, overzicht te bewaren en ordelijk te zijn. Dat alles vergt een flexibele houding. Veranderingen in organisaties volgen elkaar steeds sneller op; hij/zij maakt zich snel nieuwe vaardigheden eigen met betrekking tot bijvoorbeeld digitalisering van bedrijfsprocessen en social media. De werkzaamheden van de beroepsbeoefenaar zijn steeds meer digitaal en virtueel. Goede digitale vaardigheden zijn essentieel, waarbij de beroepsbeoefenaar continu moet bijblijven bij de ontwikkelingen op dit vlak.

#### Resultaat van de beroepengroep

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden voor de leidinggevende/opdrachtgever\*, zorgvuldig binnen de daarvoor gestelde tijd (met de nodige geheimhouding) binnen de richtlijnen van de organisatie en met oog voor prioriteiten naar tevredenheid uitgevoerd.

\* Het kan hierbij gaan om directie en/of management, collega's of team (bij resultaatverantwoordelijke teams), klanten.

### B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

#### Complexiteit

Voor het uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden m.b.t. diverse bedrijfsprocessen verricht de beginnend beroepsbeoefenaar eenvoudige en routinematige handelingen en gebruikt daarbij taakgerichte kennis en vaardigheden. Hij/zij hanteert een standaardwerkwijze, gebruikt de bijbehorende hulpmiddelen en volgt de geldende instructies en procedures op. Bij het ontvangen van bezoekers en het voeren van (telefoon)gesprekken zijn communicatieve vaardigheden, een goede beheersing van het Nederlands nodig. Hij/zij herkent eenvoudige problemen in de beroepspraktijk en lost deze problemen planmatig op. Hij/zij schakelt hulp in of vraagt raad bij wisselende of onverwachte omstandigheden.

#### Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op. Hij zij interpreteert gegevens en rapporteert. Daarnaast is hij/zij zich bewust van het belang van het onderhouden van een goede relatie met de klant en handelt hiernaar. Hij/zij heeft in voorkomende gevallen basiskennis van Engels nodig.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig en draagt verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering en tijdige afhandeling van de werkzaamheden. Hij/zij werkt samen met collega's en neemt, eventueel in opdracht, werkzaamheden over.

## B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

Binnen de afdeling of de organisatie valt hij/zij onder de direct leidinggevende of opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor een goede relatie met de klanten met wie hij/zij contact heeft. Hij/zij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Hij/zij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van basisprincipes van wettelijke regels m.b.t. bescherming persoonsgegevens
- kan basiskennis over Arbo-regels en aspecten voor gezond en veilig werken toepassen tijdens de werkzaamheden
- kan berekeningen uitvoeren
- kan gegevens verwerken
- heeft basiskennis van vertrouwelijke en privacygevoelige informatie

### Archiveren

- heeft basiskennis van wijze van archiveren
- kan dossiers bijhouden

### Communicatie

- kan bijeenkomsten plannen en organiseren
- kan communicatiemiddelen gebruiken
- kan communicatieve vaardigheden toepassen tijdens zakelijke contacten met relaties, klanten en collega's
- kan informatie verstrekken en doorverwijzen
- kan klachten in ontvangst nemen
- kan managementinformatie aanleveren
- kan plannen opstellen en presenteren
- kan zakelijke correspondentie voeren

### Digitale vaardigheden

- kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten/applicaties
- kan zakelijk gebruikmaken van social media, internet en intranet

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- heeft kennis van de principes van projectmatig werken
- kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels
- kan gegevens analyseren
- kan gesprekstechnieken toepassen
- kan in het Engels (telefoon)gesprekken voeren, presentaties geven, informatie zoeken en lezen en eenvoudige berichten opstellen
- kan moeilijke telefoongesprekken voeren met klanten
- kan omgaan met diversiteit bij klantcontact
- kan rapporteren
- kan regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

## B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt bezoekers en klanten en staat hen te woord. Het contact kan zowel fysiek, telefonisch als online zijn. Hij/zij beantwoordt standaardvragen en verstrekt informatie en verwijst indien van toepassing door naar de juiste persoon of locatie. Hij/zij voert de bijbehorende receptie- en administratieve werkzaamheden uit. Hij/zij neemt klachten/problemen in ontvangst en geeft aan wat de verdere procedure is.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast onderhoudt de beginnend beroepsbeoefenaar de klantrelaties. Hij/zij ondersteunt de klant op het gebied van producten en diensten en geeft informatie en advies.



## B1-K1-W1: Treedt op als aanspreekpunt voor klanten

### Resultaat

De bezoekers en klanten zijn klantvriendelijk te woord gestaan en geïnformeerd.  
Klachten zijn volgens procedure in behandeling genomen.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:  
De klantrelatie is onderhouden.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- ontvangt klanten/bezoekers gastvrij en passend bij het bedrijf;
- staat bezoekers en klanten vriendelijke en correct te woord afgestemd op de communicatiewijze (face to face, telefonisch, e-mail/chat ed.);
- Geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van zijn/haar functie informatie op standaardvragen;
- werkt volgens de in het bedrijf geldende werkwijze en procedures en protocollen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Relaties bouwen en netwerken

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- stemt communicatie en gedrag af op de klant en de klantrelatie;
- geeft zorgvuldig en passend binnen de kaders van de wet informatie en advies;
- voert de ondersteunende taken vakbekwaam uit;
- investeert in het opbouwen en onderhouden van goede werk-/klantrelaties.

De onderliggende competenties zijn: Relaties bouwen en netwerken, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzorgt eenvoudige schriftelijke correspondentie, waaronder e-mails en telefoonnotities. Hij/zij maakt notities van overleggen en gevoerde gesprekken.

Hij/zij verzamelt en controleert benodigde gegevens/informatie. Hij/zij vult eenvoudige formulieren in en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept) correspondentie en laat deze indien van toepassing controleren door de opdrachtgever. Indien van toepassing en passend bij de taken en verantwoordelijkheden verstuurt hij/zij deze.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

### Resultaat

Eenvoudige schriftelijke communicatie is verzorgd en indien van toepassing vastgelegd.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Correspondentie voldoet aan de richtlijnen en de voortgang is bewaakt.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt correcte taal, afgestemd op klant, product en wijze van correspondentie
- verwerkt gegevens nauwkeurig en snel in gebruikte systemen
- controleert zorgvuldig zakelijke (concept) teksten
- gaat ethisch en integer om met klantgegevens en zakelijke communicatie

## B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- stemt de correspondentie zorgvuldig af op de huisstijl en de doelgroep;
- bewaakt nauwgezet de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

De onderliggende competenties zijn: Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## B1-K1-W3: Verwerkt gegevens

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt bij aan het bijhouden van dossiers, relatiebestand, financiële administratie en het ontsluiten van managementinformatie. Hij/zij verzamelt de gegevens, voert ze in in de systemen van de organisatie en checkt de ingevoerde gegevens. Passend binnen de taak en verantwoordelijkheid houdt hij/zij dossiers bij, vult (standaard)documenten in en archiveert dossiers/gegevens. In voorkomende gevallen controleert hij/zij de invoer van een directe collega. Als hij/zij bijzonderheden in de ingevoerde gegevens signaleert, informeert hij/zij de opdrachtgever. Daarnaast genereert hij/zij op basis van de ingevoerde gegevens input voor managementrapportage/informatie.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Naast het verwerken van gegevens typeert, interpreteert, controleert en ordent de beginnend beroepsbeoefenaar gegevens en legt zijn/haar bevindingen vast in een rapportage. Hij/zij wint zo nodig advies van derden in.

### Resultaat

Eenvoudige administratieve- en dossierwerkzaamheden zijn uitgevoerd.  
Managementrapportage/informatie is gegenereerd.

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Actuele en correcte informatie is vastgelegd in rapportages.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt systematisch en zorgvuldig de bestanden, overzichten of administraties tijdig en correct bij;
- controleert nauwkeurig de ingevoerde gegevens;
- gebruikt digitale systemen snel en vakkundig voor de verwerking van gegevens en het archiveren van dossiers;
- gaat zorgvuldig om met gevoelige informatie en AVG;
- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Materialen en middelen inzetten

Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- rapporteert proactief aan leidinggevende/opdrachtgever en andere betrokkenen;
- ziet samenhang tussen zaken;
- levert volgens planning correcte, consistente en betrouwbare overzichten en rapportages op en distribueert deze naar betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren, Analyseren

## B1-K1-W4: Werkt aan producten/opdrachten binnen geld-, goederen- en informatie beweging

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt (online en offline) samen rondom specifieke opdrachten/producten in de geld-, goederen- en informatie beweging binnen de zakelijke dienstverlening en brengt daarbij zijn eigen specifieke kennis in. Hij/zij neemt deel aan overleggen en communiceert helder bij de overdracht van werkzaamheden/diensten in de keten van de zakelijke dienstverlening. Hij/zij ondersteunt bij planning en organisatie van activiteiten, het opstellen van plannen en de presentatie ervan. Binnen de samenwerking in de geld-, goederen- en informatie beweging is hij/zij zich bewust van het eigen functioneren, de rol in het geheel en de positie binnen de organisatie.

### Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling. Hij/zij zoekt en selecteert informatie en toetst de verzamelde informatie op relevantie, juistheid en betrouwbaarheid. Hij/zij formuleert in het plan doelen en prioriteiten en berekent het benodigde budget. Daarnaast presenteert hij/zij Het plan aan het team/afdeling/opdrachtgever en verwerkt zo nodig het commentaar. Hij/zij plant en organiseert activiteiten/overleggen/werkzaamheden in afstemming met zijn opdrachtgever en op basis van eventueel aanwezige team-/afdelings-/organisatieplannen.

### Resultaat

Goede samenwerking binnen de keten van geld-, goederen- en informatie beweging.

### Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.  
Een onderbouwd operationeel plan dat is afgestemd in de keten.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- deelt pro-actief kennis en ervaring binnen de keten;
- communiceert helder en afgestemd op de activiteit en de ontvanger;
- plant en organiseert activiteiten/bijeenkomsten nauwkeurig en volgens opdracht;
- gebruikt correcte taal en grammatica, afgestemd op product en/of presentatie;
- denkt kritisch na over de eigen rol en functioneren binnen de samenwerking en de organisatie als geheel.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### Voor Office & Management Support Specialist geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- kiest de juiste informatiebronnen en zoekt grondig naar relevante informatie;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep;
- formuleert helder, duidelijk en bondig;
- neemt het initiatief om verbinding te leggen in de samenwerking binnen de keten.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Formuleren en rapporteren, Beslissen en activiteiten initiëren

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P3 Office & Management Support Specialist

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn binnen elke organisatie met een directie of manager(s) van overheids-, profit- en non-profitorganisaties. Hij/zij heeft regelmatig externe contacten. Hij/zij stelt zich in externe contacten klantgericht op en leeft zich in in de situatie en de wensen van de klant en komt afspraken na. Doorgaans is hier sprake van een frontoffice functie. Kenmerkend voor dit beroep is de noodzaak goed inzicht te hebben in de processen en overzicht te hebben over de secretariële taken. Er wordt verwacht dat hij/zij proactief meedenkt en het management informeert over ontwikkelingen of zaken die aandacht behoeven.

Het werken voor verschillende directeuren en managers kan in geval van naderende deadlines spanningen veroorzaken, hij/zij moet daarom goed kunnen plannen en stressbestendig zijn. Hij/zij beschikt over enig cijfermatig inzicht en begrijpt waarom bepaalde handelingen worden verricht. Hij/zij gaat zorgvuldig om met de verwerking van (vertrouwelijke) gegevens. Ook verzorgt hij/zij intranet/website/social media. Hij/zij denkt marktgericht c.q. vanuit de opdrachtgever, is zakelijk, proactief, improviseert zonedig, drukt zich mondeling en schriftelijk zeer goed uit, speelt goed in op mensen en situaties.

### Beroepsvereisten

Nee

## P3-K1 Voert office & management support uit

### Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend beroepsbeoefenaar zijn veelal volgens standaardwerkwijze, maar hij/zij wordt daarbij veelal met onverwachte situaties geconfronteerd. Hij/zij moet over voldoende brede kennis beschikken van project-, contract-, urenadministraties, andere relevante regelgeving en procedures. Hij/zij moet bij de werkzaamheden de regels en voorschriften kunnen toepassen. Voor de contacten met interne en externe klanten is speciale aandacht nodig, waarbij de nodige sensitiviteit wordt gevraagd. Hij/zij moet vaardig zijn in het toepassen van regels voor het in stand houden van goede contacten met relaties. De werkzaamheden hebben een aanzienlijk afbreukrisico, met name bij het kloppen van de kas, budgetten, uren en de contractdossiers.

Hij/zij heeft brede vaardigheden nodig voor de uitoefening van een diversiteit aan taken en specialistische kennis van projectadministratie.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar verricht de werkzaamheden vanuit een uitvoerende rol. Hij/zij past standaardprocedures toe en werkt zelfstandig, maar legt wel tussentijds verantwoording af over de uitgevoerde werkzaamheden aan de opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen werkzaamheden en voor het tijdig opleveren ervan.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft specialistische kennis van het verwerken van financiële gegevens in een (project)administratie
- heeft kennis van prijs/kwaliteitsverhoudingen bij het organiseren van bijeenkomsten/reizen
- kan de principes voor timemanagement toepassen
- kan declaraties/facturen controleren
- kan huisstijlen toepassen
- kan informatie geven over het gebruik van communicatiemiddelen aan de klant/collega's

### Communicatie

- kan brede kennis van de principes van omgangsvormen bij groepen, individuen toepassen
- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelingsstechnieken toepassen
- kan teksten in het Engels schrijven, afgestemd op de doelgroep
- kan onderhandelen bij het reserveren van locaties en faciliteiten

### P3-K1 Voert office & management support uit

#### Archiveren

- kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van informatiebronnen toepassen

#### Financiële toepassingen

- heeft kennis van eenvoudige contracten met leveranciers
- heeft basiskennis van budgetteren
- kan berekeningen uitvoeren

### P3-K1-W1 Levert managementinformatie

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar levert in opdracht van het lijnmanagement of de manager/adviseur managementinformatie aan met betrekking tot bedrijfsprocessen. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert zo nodig het management hierop. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) rapportages en stelt hierbij, indien nodig, kengetallen en/of andere managementinformatie op; de key performance indicatoren. Hij/zij inventariseert, selecteert en verwerkt, bijvoorbeeld door middel van tabellen en grafieken, key performance indicatoren met betrekking tot organisatie-, personeels- en/of arbeidsmarktontwikkelingen. Hij/zij levert dit op in een vooraf vastgesteld model en conform afspraak.

#### Resultaat

De managementinformatie is conform afspraak opgeleverd en helder, volledig en overzichtelijk weergegeven.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en overlegt regelmatig met de betrokken managers en maakt proactief melding van belangrijke zaken;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- formuleert op een logische en gestructureerde wijze en stemt de communicatie af op de informatievraag of (mogelijke) informatiebehoefte van het management;
- zorgt voor nauwkeurige, volledige en taalkundig correcte rapportages;
- maakt bij het aanleveren van de managementinformatie gebruik van het model dat vooraf door het management is vastgesteld;
- handelt in lijn met de structuur, het beleid en de doelen van de algehele organisatie en haar omgevingsinvloeden (bijvoorbeeld veranderingen op de arbeidsmarkt).

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen

### P3-K1-W2 Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt bij het ontwikkelen van corporate information in de organisatie. Hij/zij ondersteunt bij het up-to-date houden van de website, intranet, social media etc., voert analyses uit om het webgebruik te monitoren en bedenkt initiatieven die het webbezoek kunnen verhogen. Ook ondersteunt hij/zij bij PR-activiteiten en onderhoudt hij/zij contacten met de pers.

Hij/zij redigeert conceptteksten en eventuele drukproeven van collega's. Hij/zij controleert of de aangeleverde teksten voldoen aan de huisregels/huistijl, aan de officiële spellingsregels, of de feitelijke inhoud juist is en of de tekst is afgestemd op doel en doelgroep en past de teksten zo nodig aan. Ook koppelt hij/zij de bevindingen terug naar de schrijver.

Hij/zij assisteert bij het organiseren van rondleidingen binnen de organisatie. Zo denkt hij/zij mee over het programma, plant en regelt activiteiten en zorgt er in samenwerking met anderen voor dat de benodigde mensen en middelen aanwezig zijn.

#### Resultaat

Website/intranet/social media zijn actueel en conform richtlijnen ingezet.

Taalkundig en inhoudelijk correcte teksten die voldoen aan de kwaliteitseisen van de organisatie en afgestemd zijn op doel en doelgroep.

### P3-K1-W2 Ondersteunt bij ontwikkelen van corporate information

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- presenteert content op een manier die de belangstelling trekt en stemt het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep;
- komt met heldere en werkbare voorstellen om meer traffic en conversie voor de website te creëren;
- werkt conform de afgesproken richtlijnen en procedures voor het schrijven, plaatsen en actueel houden van de content op internet/intranet en de website;
- zorgt voor een goede samenwerking met anderen.
- analyseert de inhoud van aangeleverde teksten grondig op de aansluiting op doel en doelgroep en op een feitelijke juiste inhoud en signaleert eventuele discrepanties;
- signaleert alle afwijkingen van de huisregels/huisstijl en van de officiële spellingsregels;
- redigeert zorgvuldig, zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, en conform de kwaliteitseisen van de organisatie;
- koppelt de bevindingen op heldere wijze terug aan de schrijver.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Kwaliteit leveren

### P3-K1-W3 Handelt administratieve en financiële zaken af

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt zorg voor verslaglegging en het versturen en archiveren van de (vergader)stukken.

Hij/zij beheert een aantal kleine budgetten van de organisatie of afdeling (lief en leed, jaarlijks afdelingsuitje, onkosten van vergaderingen en bijeenkomsten, (kantoor)voorraad) en inkopen van goederen en diensten. Hij/zij controleert, verwerkt en betaalt de facturen die onder de kleine budgetten vallen.

Hij/zij vraagt offertes aan en assisteert bij de besluitvorming in de keuze van leveranciers. Hij/zij houdt de contractdossiers bij en archiveert deze na vaststelling.

Hij/zij assisteert de projectleiders bij het opstellen van (project)budgetten door de benodigde gegevens in te brengen in een geautomatiseerd systeem. Hij/zij verzamelt financieel-administratieve gegevens tijdens de uitvoering van projecten en controleert de aangeboden gegevens op juistheid en plausibiliteit.

#### Resultaat

Verslagen zijn een correcte weergave van het overleg en zijn tijdig verspreid en correct gearchiveerd.

Kleine budgetten en (project)budgetten zijn verwerkt en gecontroleerd.

Ontvangen offertes en leveringscontracten zijn, in overleg met de opdrachtgever, beoordeeld op prijs/kwaliteitsverhouding.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- handelt kostenbewust en zoekt naar de juiste prijs-kwaliteit-verhouding;
- informeert actief naar instructies en aanwijzingen en houdt zich aan de voorgeschreven procedures;
- toont zich betrouwbaar en is discreet in het omgaan met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen

### P3-K1-W4 Organiseert interne bijeenkomsten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert in opdracht interne bijeenkomsten. Hij/zij bevraagt de opdrachtgever naar alle wensen en ideeën en stelt op basis daarvan een plan op. Hij/zij legt het voor akkoord voor aan de opdrachtgever en past het eventueel aan. Hij/zij stelt een draaiboek op met alle zaken (zoals medewerkers, ruimtes en voorzieningen, catering, materialen) die moeten worden geregeld en draagt er zorg voor dat deze zaken tijdig worden geregeld. Tijdens de bijeenkomst coördineert hij/zij alle zaken en bewaakt de voortgang.

**Resultaat**

Een compleet plan van aanpak en draaiboek dat voldoet aan de wensen en randvoorwaarden van de opdrachtgever. De bijeenkomst verloopt volgens plan en eventuele praktische problemen tijdens de bijeenkomst zijn opgelost.

**Gedrag**

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- legt de opdrachtgever helder geformuleerde keuzes voor die passen binnen de mogelijkheden van de eigen organisatie;
- stelt een helder gestructureerd en goed leesbaar plan van aanpak op op basis van de geformuleerde wensen, het budget en de gemaakte afspraken met de opdrachtgever;
- maakt een realistische en efficiënte planning;
- overlegt op heldere wijze met betrokkenen en controleert tijdens gesprekken zorgvuldig of de boodschap goed is overgekomen;
- werkt conform de instructies, de procedures en veiligheidsvoorschriften en zorgt ervoor dat anderen dit ook doen;
- controleert systematisch of er volgens het draaiboek wordt gewerkt en grijpt tijdig in als iets niet goed gaat.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen