

Profiel van kwalificatiedossier:

Business Services

Crebonr. 23296

» **Allround Assistant Business Services (Crebonr. 25723)**

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

Leeswijzer	4
Overzicht van het kwalificatiedossier	5
Basisdeel	7
1. Beroepsspecifieke onderdelen	7
B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening	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	10
2. Generieke onderdelen	12
Profieldeel	13
P2: Allround Assistant Business Services	13
P2-K1: Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening	13
P2-K1-W1: Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie	14
P2-K1-W2: Voert financiële processen uit	14
P2-K1-W3: Organiseert planning en voorraadbeheer	15
P2-K1-W4: Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit	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

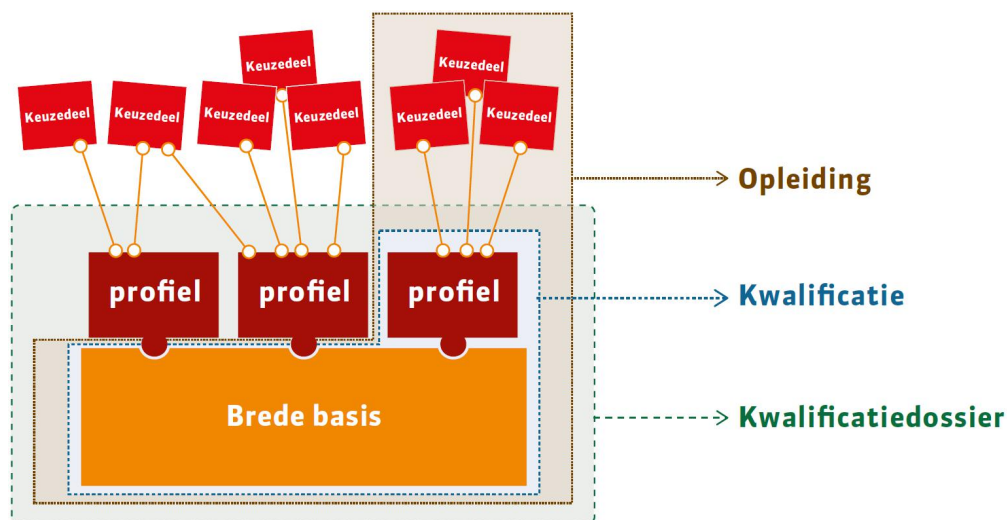
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

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 Allround Assistant Business Services	3	Nee	vakopleiding

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

P6 Marketing & Communication Specialist			
P6-K1	Verzorgt marketing en (interne) communicatietrajecten	P6-K1-W1	Leverst managementinformatie
		P6-K1-W2	Verzorgt marketing- en communicatieactiviteiten
		P6-K1-W3	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 blijven 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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:
Hij/zij lost veel voorkomende problemen planmatig op.

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.

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

B1-K1: Voert taken uit binnen de zakelijke dienstverlening

binnen de gegeven taakstelling met de daarin geldende vast omschreven opdrachten die van korte en langere duur kunnen zijn.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Hij/zij bewaakt de voortgang van 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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

- heeft brede kennis van administratieve verwerking van projecten (urenregistratie, kostenbewaking, facturering en aanwezigheidsregistratie)
- kan in een spreadsheet financiële toepassingen gebruiken
- kan informatie geven over het gebruik van communicatiemiddelen aan de klant/collega's
- kan kennis van principes, zoekmogelijkheden en opbouw van informatiebronnen toepassen
- 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 Allround Assistant Business Services 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.

Resultaat

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

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

De klantrelatie is onderhouden.

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

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 Allround Assistant Business Services 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.

De onderliggende competenties zijn: 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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Daarnaast verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar schriftelijke correspondentie onder toezicht van zijn opdrachtgever. Hij/zij verwerkt teksten op basis van concepten, instructies of eigen aantekeningen. Hij/zij controleert de teksten op taal, huisregels en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. Hij/zij bewaakt de voortgang en afhandeling van de correspondentie.

Resultaat

Eenvoudige schriftelijke communicatie is verzorgd en indien van toepassing vastgelegd.

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

De correspondentie is gecontroleerd en de voortgang 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
- werkt volgens procedures en wet- en regelgeving

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

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

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

B1-K1-W2: Verzorgt zakelijke communicatie

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren

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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Naast het verwerken van gegevens beheert de beginnend beroepsbeoefenaar dossiers, actualiseert deze, zorgt voor volledig en nauwkeurig geregistreerde gegevens en houdt de diverse termijnen in het oog. Hij/zij archiveert de dossiers of geeft hier opdracht toe. Hij/zij rapporteert over deadlines uit dossiers of systemen aan de opdrachtgever.

Resultaat

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

Voor Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Dossiers worden beheerd en geactualiseerd.

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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

- beheert vakkundig en nauwgezet dossiers;
- rapporteert proactief over deadlines en afwijkingen aan de leidinggevende of andere betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen, Kwaliteit leveren

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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

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

Ook stelt de beginnend beroepsbeoefenaar in opdracht plannen op voor het team of de afdeling en presenteert deze aan het team/afdeling. 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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

Werkzaamheden, overleggen en activiteiten voor het team zijn ingepland.

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 Allround Assistant Business Services geldt aanvullend:

- stemt tijdig af met de opdrachtgever;
- presenteert de plannen afgestemd op de doelgroep.

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

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

P2 Allround Assistant Business Services

Mbo-niveau

3

Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar ondersteunt professionals in de zakelijke dienstverlening om te komen tot een optimaal bedrijfsresultaat. Hij/zij is ondernemend, servicegericht, nieuwsgierig, integer en proactief en kan collega's en klanten ontzorgen en is een aanpakker. Hij/zij is als ondersteuner inzetbaar op het snijvlak van klantcontact, marketing, HR, administratie, facilitair, financiële- en/of juridische diensten. Hij/zij is werkzaam in MKB-bedrijven en in grote bedrijven, instellingen of gemeentes, en verricht uitvoerend werk in de (project)ondersteuning van ZZP-ers en verenigingen. Hij/zij heeft kennis van bedrijfsprocessen en wet- en regelgeving. Hij/zij kan werken met (grote hoeveelheden) informatie, kan projectmatig werken en bezit relevante ICT-skills. Daarmee kan hij/zij uit de voeten in de volle breedte van de zakelijke dienstverlening. Het werk is deels routinematig en deels probleemoplossend, hij/zij werkt uitvoerend, organiserend en soms ook controlerend. Hij/zij kan basale risico's inschatten, heeft probleemoplossend vermogen en weet wanneer hij/zij de opdrachtgever moet inschakelen voor hulp.

Beroepsvereisten

Nee

P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar voert een veelheid van taken uit op het gebied van managementinformatie, financieel administratieve processen, planning en organisatie en marketing en communicatie. De werkzaamheden zijn deels routinematig en deels probleemoplossend van aard en vereisen kennis en vaardigheden op het gebied van informatiemanagement, projectmatig werken en financiële processen. Er is brede kennis vereist op het gebied van communicatie, regelgeving omtrent archivering en projectadministratie en specialistische kennis op het gebied van het grootboek.

Hij/zij werkt met verschillende on- en offline pakketten en ICT-omgevingen. Werkzaamheden worden vaak simultaan uitgevoerd. Dit vraagt om het behouden van overzicht. Ook heeft hij/zij te maken met grote hoeveelheden informatie(stromen), zeer verschillende klanten en klantgroepen. Hij/zij moet juiste afwegingen maken en de balans zoeken tussen klantbelang en organisatiebelang. Dit alles maakt het werk complex.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft zowel een uitvoerende als faciliterende rol. Hij/zij voert de werkzaamheden zelfstandig en proactief en soms op eigen initiatief uit. Hij/zij stemt oplossingen voor vraagstukken af met collega's, leidinggevende of (interne) opdrachtgever. Hij/zij is verantwoordelijk voor het eigen werk en levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het werk van anderen. Zo levert hij/zij een bijdrage aan de klantgerichte dienstverlening van het bedrijf.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van het uitvoeren van controle van ontvangsten en betalingen
- heeft brede kennis van administratieve verwerking van projecten (urenregistratie, kostenbewaking, facturering en aanwezigheidsregistratie)
- heeft kennis van de wettelijke vereisten voor facturen
- heeft kennis van financiële begrippen
- heeft kennis van werktijden en verlofregeling van de organisatie
- kan de principes voor timemanagement toepassen
- kan huisstijlen toepassen

Communicatie

- kan brede kennis van gespreks- en onderhandelings technieken toepassen
- kan brede kennis van omgangsvormen bij groepen, individuen toepassen
- kan onderhandelen bij het reserveren van locaties en faciliteiten

P2-K1 Verricht werkzaamheden ten behoeve van bedrijfsprocessen in de zakelijke dienstverlening

Archiveren

- heeft kennis van (digitale) archiveringssystemen en archiveringsvereisten
- kan brede kennis van richtlijnen en regels toepassen bij geheimhouding, bewaartermijnen, brancheafspraken en (overheids)regels

Financiële toepassingen

- heeft basiskennis van budgetteren
- heeft kennis van de fiscale gevolgen van boekingen (BTW)
- heeft specialistische kennis van de functie en de werking van het grootboek
- heeft kennis van kostensoorten
- kan berekeningen maken

P2-K1-W1 Ondersteunt bij het leveren van managementinformatie

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt voor informatie-uitwisseling en distribueert documenten naar belanghebbenden. Waar nodig en binnen zijn verantwoordelijkheid bewaakt hij/zij de voortgang en de afhandeling. Hij/zij draagt bij aan het ontsluiten van managementinformatie en levert in opdracht managementinformatie aan met betrekking tot diverse bedrijfsprocessen. Hij/zij maakt op verzoek (periodiek) standaardrapportages over de bedrijfsprocessen gerelateerde zaken en werkt hierbij met kengetallen of indicatoren. Hij/zij signaleert opvallende zaken en attendeert het management hierop. Daarnaast gebuikt hij/zij managementinformatie bij de werkzaamheden.

Resultaat

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

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat discreet en integer om met informatie van vertrouwelijke en/of gevoelige aard;
- bewaakt zorgvuldig en volgens instructie en procedures de afhandeling;
- attendeert het management proactief op afwijkingen en bijzonderheden;
- levert managementinformatie tijdig en compleet op en volgens de gestelde kwaliteitseisen;
- stemt de informatiebehoefte af op de wensen van het management;
- werkt volgens planning en levert stabiele presentaties ook in stressvolle omstandigheden.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

P2-K1-W2 Voert financiële processen uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verwerkt financiële gegevens in geautomatiseerde systemen. Hij/zij codeert, controleert en registreert financiële documenten en voert de gegevens in in geautomatiseerde systemen. Hij/zij stelt zelfstandig financiële documenten op, voorziet ze van een code en registreert de opgestelde financiële documenten. Hij/zij voert de meest voorkomende financiële calculatie en processen uit. Bij afwijkingen of bijzonderheden overlegt hij/zij met de opdrachtgever. Hij/zij werkt volgens procedures en is zich bewust dat hij/zij werkt met vertrouwelijke en gevoelige informatie.

Resultaat

Financiële processen zijn zorgvuldig en volgens procedure uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verwerkt zorgvuldig en vakkundig financiële gegevens in geautomatiseerde systemen;
- voert vakkundig de meest voorkomende calculaties en financiële processen uit;

P2-K1-W2 Voert financiële processen uit

- controleert nauwgezet de uitgevoerde werkzaamheden;
- informeert pro-actief leidinggevende en/of andere betrokkenen bij afwijkingen en bijzonderheden;
- gaat zorgvuldig en volgens wet- en regelgeving om met vertrouwde en gevoelige informatie;
- werkt snel en accuraat.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W3 Organiseert planning en voorraadbeheer

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert taken uit rondom planning en organisatie. Hij/zij beheert de agenda van de leidinggevende(n) en/of collega's en de eigen agenda en stemt agenda's onderling af. Indien nodig bereidt hij/zij afspraken voor en zorgt ook voor de opvolging ervan. Daarnaast controleert hij/zij de voorraad kantoorartikelen van de afdeling of een klein magazijn van de organisatie. Hij/zij inventariseert de voorraad en signaleert dreigende tekorten. Hij/zij voert eenvoudige/kleine bestellingen uit. Hij/zij ontvangt, controleert en registreert de voorraad. Hij/zij vult de voorraden aan of draagt ze over aan de afdeling/persoon waarvoor ze bestemd zijn. Bij afwijkingen informeert hij/zij de opdrachtgever en/of andere betrokkenen. Ook draagt hij/zij bij aan een veilige omgeving. Hij/zij signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van bezoekers en collega's en onderneemt daarop actie.

Resultaat

De planning en organisatie rondom bedrijfsmatige processen zijn uitgevoerd.
(Kantoor)artikelen zijn op voorraad en geregistreerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- informeert en herinnert proactief collega's en betrokkenen over zaken/taken en to-do's rondom agendabeheer, voorraadbeheer en veiligheid;
- overlegt tijdig en regelmatig voor afstemming bij het beheer van de agenda;
- prioriteert, plant en regelt de werkzaamheden op juiste wijze en stelt waar nodig bij;
- controleert de voorraad nauwgezet en bestelt nauwkeurig en volgens de op het bedrijf geldende procedures goederen/producten;
- vult de voorraad op de juiste wijze aan en slaat de goederen/producten op de juiste wijze op;
- werkt vlot en accuraat en maakt efficiënt gebruik van digitale apparatuur en overige hulpmiddelen;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van de bevoegdheid;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de opdrachtgever.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

P2-K1-W4 Voert marketing en communicatie-werkzaamheden uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert de meest voorkomende taken rondom marketing en communicatie uit. Hij/zij stelt eenvoudige marketing- en communicatieteksten op en redigeert aangeleverde teksten. Hij/zij controleert de teksten op taal, huisregels en doelgroep en past de tekst zo nodig aan. In opdracht maakt hij/zij in afstemming met de opdrachtgever een draaiboek voor promotieactiviteiten. Hij/zij verzorgt promotiemateriaal en voert eenvoudige promotieactiviteiten in opdracht en onder begeleiding uit. Indien van toepassing verzorgt hij/zij de nieuwsbrief en/of maakt een eenvoudige enquête en neemt deze af.

Resultaat

Marketing- en communicatietaken zijn uitgevoerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- voert deskundig en vakbekwaam eenvoudige marketing- en communicatietaken uit;
- stemt de werkzaamheden zorgvuldig af op het marketing- en communicatieplan van het bedrijf;
- gebruikt voor marketing- en communicatiemateriaal de juiste taal en stijl, afgestemd op doelgroep en passend bij het bedrijf;
- toont zich bewust van het afbreukrisico van de taken;
- stemt pro-actief en tijdig af met opdrachtgever of andere betrokkenen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren