**Praktijkwijzer Beroepspraktijkvorming**

* Medewerker secretariaat en receptie
* Medewerker (financiële) administratie

Deze praktijkwijzer bevat:

Kerntaak 1

Kerntaak 2

Kerntaak 3

Profieldelen

****



## B1 – Kerntaak 1 Voert ondersteunende receptie- en secretariaatswerkzaamheden uit.

**Praktijkopdrachten:**

**B1-K1-W1 Verzorgt de inkomende en uitgaande post**

**A Je verwerkt de inkomende digitale en fysieke post snel en nauwkeurig.**

* Bespreek met je leidinggevende wat de procedure is van het registreren van de post (in een digitaal of fysiekpostboek) en maak hier aantekeningen van.
* Benoem welke poststukken erbinnen kunnen komen.
* Beschrijf welke gegevens je noteert in een postboek.
* Leg uit waarom niet elk poststuk wordt geregistreerd.
* Maak een stappenplan van alle stappen die je neemt vanaf het moment dat de post binnenkomt.

**B Je sorteert en distribueert de inkomende post naar de juiste personen/afdelingen.**

* Maak een lijst met alle afdelingen en medewerkers.
* Registreer per poststuk voor welke afdeling het bestemd is.
* Beschrijf stap voor stap het proces van het fysiek distribueren.
* Beschrijf stap voor stap het proces van het digitaal distribueren.
* Leg uit welke voordelen verbonden zijn aan het digitaal ontvangen van post ten opzichte van het fysiek ontvangen van post.

**C Je scant en/of kopieert de juiste documenten voor het archiveren.**

* Maak een handleiding voor het gebruik van het scanapparaat.
* Maak een handleiding voor het gebruik van het kopieerapparaat.
* Registreer welke post er gescand en/of gekopieerd moet worden. Meld hierbij ook waarom dit moet.
* Houd een overzicht bij van hoeveel poststukken er per dag gescand en/of gekopieerd worden.
* Leg uit welke voordelen verbonden zijn aan het scannen ten opzichte van het kopiëren.

**D Je archiveert de documenten tijdig en nauwkeurig.**

* Beschrijf op welke manier de documenten in het bedrijf gearchiveerd worden. Digitaal en fysiek.
* Onderzoek en beschrijf waarom het bedrijf gekozen heeft voor zijn manier van archiveren.
* Onderzoek en beschrijf welke wettelijke eisen er zijn voor de bewaartermijn van bepaalde documenten.
* Maak een verslag (maximaal een A4) waarin je beschrijft waarom archiveren belangrijk is.
* Leg uit op welke manieren je kunt archiveren, geef voorbeelden en uitleg over de verschillende archiefsoorten.

**E Je maakt de uitgaande fysieke post verzendklaar.**

* Bespreek met je leidinggevende wat de procedure is van het verzendklaar maken van de post. Maak hier aantekeningen van.
* Houd een overzicht bij van hoeveel poststukken er per dag uitgaan. Noteer een korte omschrijving van het document en voor wie het bestemd is.
* Bereken per maand het totaalaantal uitgaande poststukken.
* Houd een overzicht bij hoeveel uitgaande poststukken er per dag gekopieerd/gescand worden. Noteer een korte omschrijving van het document. Bereken per maand het totaalaantal.

**F Je frankeert, registreert en verzendt de post.**

* Maak een korte samenvatting van onderstaande onderwerpen (per onderwerp ongeveer tien regels):
	+ Frankeermachine
	+ Het versturen van een brief
	+ Het versturen van een pakket
	+ Aangetekende post versturen en ontvangen
	+ Tarieven
* Onderzoek welke frankeermachine er in jullie bedrijf wordt gebruikt en hoe de machine werkt. Beschrijf dit in een verslag.
* Onderzoek welke poststukken er vaak verstuurd moeten worden. Maak hierbij een overzichtelijke tarievenlijst.
* Leg uit welke gegevens je vastlegt en waarom dit zo belangrijk is bij het verzenden van de post.
* Noteer alle stappen die je neemt voordat je een poststuk verstuurt.

**Tips bij B1-K1-W1 Verzorgt de inkomende en uitgaande post**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Post*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die tot stand kunt brengen.

* Een document waarin de receptie- en secretariaatswerkzaamheden nauwkeurig beschreven staan
* Beknopte checklist voor het verwerken van de post
* Lijst van alle afdeling en werknemers
* Handleiding van het kopieer- en scanapparaat

**B1-K1-W2 Beheert een agenda**

**A Je legt afspraken volledig en correct vast in een (digitale) agenda.**

* Benoem welke gegevens er noodzakelijk zijn om te noteren, wanneer je een afspraak in de agenda registreert. Doe dit aan de hand van de vijf W’s; Wie-Wat-Waar-Waarom-Welke.
* Leg uit waarom het zo belangrijk is om duidelijk en volledig gegevens te noteren in de agenda.
* Maak een stappenplan met minimaal vijf stappen die je maakt om een correcte en volledige afspraak met meerdere personen te registreren.
* Maak een lijst met de verschillende soorten afspraken die je registreert in de agenda.

**B Je informeert de opdrachtgever en de belanghebbenden tijdig en correct over gemaakte afspraken.**

* Schrijf een e-mail waarin je jouw leidinggevende op de hoogte stelt van een gemaakte afspraak.
* Schrijf een e-mail waarin je een klant een afspraak bevestigt.
* Beschrijf hoe het communicatieproces verloopt als je de leidinggevende en/of belanghebbenden informeert over een gewijzigde afspraak.
* Beschrijf wat je doet als jouw leidinggevende plotseling (de dag van de afspraak) niet aanwezig kan zijn op het afgesproken tijdstip.

**C Je toont je betrouwbaar en gaat discreet om met vertrouwelijke gegevens.**

* Beschrijf het begrip betrouwbaar en discreet.
* Bespreek met jouw leidinggevende hoe het bedrijf omgaat met geheime informatie.
* Bespreek met jouw leidinggevende wat er van jou wordt verwacht inzake geheimhouding.
* Benoem twee situaties waarbij je met geheimhouding te maken hebt gehad.

**D Je volgt instructies op en houdt je aan de voorgeschreven regels.**

* Bespreek met je leidinggevende wat de regels zijn bij het agendabeheer en maak hier aantekeningen van.
* Beschrijf alle stappen die je neemt om een de agenda te beheren binnen de regels van het bedrijf.
* Maak een document met handige tips voor het gebruik van een digitale agenda.

**Tips bij B1-K1-W2 Beheert een agenda**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Agenda* op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Een document waarin het agendabeheer nauwkeurig beschreven staat
* Beknopte checklist voor het gebruik van de agenda
* Een document met handige tips bij agendabeheer
* Een document met de afspraken en regels inzake geheimhouding

**B1-K1-W3 Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af**

**A Je neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands.**

* Vergelijk de bedrijfsregels voor het opnemen van de telefoon met de theorie die je hierover op school hebt geleerd.
* Zoek naar informatie op het internet over klantgericht telefoneren en maak hier een samenvatting van.
* Maak een notitie van wat je zegt als er een nieuw telefoongesprek binnenkomt.
* Schrijf bij drie verschillende soorten gesprekken het verloop van het gevoerde gesprek op en verwerk dit in een verslag.

**B Je verbindt telefoongesprekken correct door.**

* Maak een beknopte handleiding voor het bedienen van de telefoon(centrale).
* Bedenk drie vragen welke je kunt stellen als een beller niet precies weet met wie hij/zij doorverbonden wil worden.
* Formuleer twee zinnen die je kunt gebruiken bij het doorverbinden.
* Formuleer twee zinnen die je kunt gebruiken als een collega niet aanwezig is.

**C Je verstrekt snel en op correcte wijze de juiste informatie aan de juiste persoon.**

* Verzamel informatie over het bedrijf en het product en/of dienst.
* Maak een overzichtelijke lijst met namen, afdelingen en telefoonnummers van medewerkers.
* Maak een lijst waarop je vermeldt welke afdeling en collega verantwoordelijk is voor welke werkzaamheden binnen het bedrijf.
* Maak een overzicht van medewerkers die vandaag afwezig zijn.
* Onderzoek welke actie je moet ondernemen als er voor een afwezige medewerker een telefoongesprek binnenkomt.

**D Je neemt berichten aan en verwerkt deze in een overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte (digitale) telefoonnotitie/e-mail en stuurt deze naar de juiste persoon.**

* Noteer vijf tips die je kunt gebruiken bij het maken van goede telefoonnotities
* Maak van vijf telefoongesprekken notities
* Verwerk de gemaakte notities in een duidelijke en inhoudelijk correcte telefoonnotitie
* Stuur minimaal drie complete en duidelijke e-mailberichten naar collega’s om een telefonische boodschap door te geven

**Tips bij B1-K1-W3 Bedient de communicatiemiddelen en handelt telefoongesprekken af**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Communicatiemiddelen* op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Een notitie van een telefoongesprek.
* Overzichtelijke lijst met gegevens van medewerkers.
* Gespreksverslagen.
* Tips die je kunt gebruiken bij het maken van telefoon notities.
* Handleiding telefoon opnemen.

**B1-K1-W4 Ontvangt bezoekers**

**A Ontvangt bezoekers op een klantvriendelijke manier.**

* Vergelijk de bedrijfsregels voor het ontvangen van bezoekers met wat je hierover hebt geleerd.
* Beschrijf in je eigen woorden wat jij onder klantvriendelijk verstaat.
* Noteer wat jij zegt als een bezoeker voor het eerst aan de balie komt.
* Noteer bij drie verschillende bezoeken het verloop van het gesprek.
* Onderzoek welke regels het bedrijf belangrijk vindt bij het ontvangen van bezoekers

**B Je schrijft de bezoekers in en meldt de bezoekers aan.**

* Beschrijf de procedure die je volgt om de bezoekers in te schrijven en aan te melden.
* Zoek op het internet op wat gebruikelijk is bij het ontvangen en inschrijven van bezoekers.
* Geef aan welke verschillen er zijn tussen de procedure van jouw stagebedrijf en wat op het internet staat over het inschrijven en ontvangen van bezoekers.
* Onderzoek waarom je bezoekers moet inschrijven.

**C Je verstrekt informatie en verwijst naar de juiste persoon of plaats.**

* Verzamel informatie over het bedrijf dat zich aanmeldt en het product en/of dienst.
* Maak een overzichtelijke lijst met namen, afdelingen, telefoonnummers en verantwoordelijkheden van de medewerkers.
* Maak een tabel van medewerkers die op een bepaalde dag afwezig zijn. Noteer hierbij welke actie je moet ondernemen als er voor de betreffende medewerker een bezoeker komt.
* Maak een plattegrond van het bedrijf met de afdelingen en personen.

**Tips bij B1-K1-W4 Ontvangt bezoekers**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Bezoekers* op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Een beschrijving van de procedure voor inschrijven of aanmelden bezoekers
* Notities van verschillende gesprekken aan de balie
* Tabel van afwezige medewerkers
* Plattegrond van bedrijf met afdelingen en personen

## B1- Kerntaak 2 Voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit

**B1–K2–W1 Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem.**

**A Je voert gegevens in en/of scant gegevens systematisch, correct en volledig.**

* Vraag je leidinggevende welke soorten administratieve gegevens ingevoerd worden in een geautomatiseerd systeem.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert bij het invoeren van administratieve gegevens.
* Onderzoek met welk doel administratieve gegevens worden ingevoerd. Omschrijf dit doel in een kort verslag.
* Benoem welke vaardigheden belangrijk zijn bij het invoeren van administratieve gegevens.
* Houd bij hoelang je erover doet om gegevens in te voeren.
* Verzamel informatie over het scannen van documenten. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie? Wat? Waar? Waarom? Welke?
* Maak een gebruiksaanwijzing voor het scannen van documenten.

**B Je werkt de bestanden, overzichten of administraties tijdig en correct bij.**

* Onderzoek waarom het belangrijk is om bestanden, overzichten en administraties tijdig en correct bij te werken.
* Beschrijf welke stappen jij onderneemt om tijdig en correct de bestanden bij te kunnen werken.
* Omschrijf wat jij doet als blijkt dat jij gegevens niet op tijd aangeleverd krijgt.
* Geef drie voorbeelden van wat er fout kan gaan als gegevens niet tijdig en correct worden bijgewerkt.
* Omschrijf wat voor soort gegevens jij bijwerkt.
* Houd bij hoelang je erover doet om gegevens bij te werken.

**C Je gebruikt het computersysteem efficiënt en effectief.**

* Maak een lijst van alle software-applicaties waar jouw bedrijf mee werkt.
* Geef een beschrijving van het softwaresysteem waarmee jij de gegevens invoert en verwerkt.
* Beschrijf waarom jouw bedrijf de keuze heeft gemaakt voor dit softwaresysteem.
* Zoek informatie over twee soortgelijke softwaresystemen en geef voor de drie softwaresystemen twee verschillen en twee overeenkomsten aan.
* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het gebruiken van het softwaresysteem.
* Maak een duidelijke gebruiksaanwijzing voor het werken met het softwaresysteem.

**D Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven procedures.**

* Beschrijf hoe jij instructies over je werkzaamheden krijgt. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie? Wat? Waar? Waarom? Welke?
* Zet in een schema hoe de communicatie verloopt vanaf het krijgen van een opdracht om gegevens in te voeren en/of bij te werken tot het invoeren van gegevens.
* Geef twee eventuele verbeterpunten in de communicatie rondom het krijgen van een opdracht.
* Formuleer de procedures van het verwerken van administratieve gegevens in het geautomatiseerde systeem.
* Geef aan hoe jij op de hoogte wordt gesteld en hoe jij op de hoogte blijft van de voorgeschreven procedures in het administratieve systeem.

**Tips bij B1–K2–W1 Voert administratieve gegevens in in een geautomatiseerd systeem.**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Invoeren gegevens*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Checklist voor het invoeren van gegevens en het bijwerken van bestanden
* Gebruiksaanwijzing voor het scannen van documenten
* Gebruiksaanwijzing voor het werken met een softwaresysteem
* Vergelijking van drie softwaresystemen
* Tijdsindicatie bij het invoeren en verwerken van gegevens
* Communicatieschema

**B1-K2-W2 Controleert ingevoerde administratieve gegevens**

**A Je controleert het eigen invoerwerk en je corrigeert de gegevens systematisch en nauwkeurig.**

* Benoem welke vaardigheden belangrijk zijn bij het controleren van administratieve gegevens.
* Beschrijf jouw werkwijze bij het controleren van ingevoerde gegevens.
* Houd bij hoelang je erover doet om je ingevoerde gegevens te controleren.
* Registreer op welk moment je de meeste fouten hebt gemaakt tijdens het invoeren van gegevens.
* Onderzoek en beschrijf hoe je regelmatige correcties bij het invoeren van gegevens kunt voorkomen.

**B Je controleert ingevoerde gegevens van een collega systematisch en nauwkeurig.**

* Omschrijf wat voor soort administratieve gegevens jij van je collega controleert en waarom jij deze gegevens controleert.
* Beschrijf welke stappen jij onderneemt tijdens het controleren van ingevoerde gegevens van een collega en zet deze stappen in een schema.
* Houd bij hoelang je erover doet om gegevens van je collega te controleren.

**C Je geeft bijzonderheden volledig en tijdig door aan je collega en/of leidinggevende.**

* Omschrijf wat jij doet als je signaleert dat gegevens niet correct zijn ingevoerd door je collega.
* Noteer op welke manier je aan je collega of leidinggevende aangeeft dat er iets niet correct is. Geef aan wat je zegt of schrijft.
* Geef aan welk(e) gevolg(en) het kan hebben als jij niet aangeeft dat er gegevens foutief zijn ingevoerd.
* Zet in een schema hoe de communicatie tussen jou en je collega of leidinggevende verloopt vanaf het signaleren van niet correct ingevoerde gegevens.
* Geef twee verbeterpunten in het communiceren tussen jou en je collega of leidinggevende bij het signaleren van fouten.

**D Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven procedures.**

* Beschrijf de manier waarop jij instructies ontvangt over het controleren van het werk van je collega. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie? Wat? Waar? Waarom? Welke?
* Geef twee voorbeelden van instructies die jij krijgt van je leidinggevende voor het controleren van het werk van je collega.
* Noteer jouw mening over de duidelijkheid van aanwijzingen die jij krijgt van je leidinggevende voor het controleren van het werk van je collega.
* Geef aan hoe je checkt of je de aanwijzingen goed hebt begrepen.
* Noem een voorbeeld waarbij je de instructie niet goed hebt uitgevoerd en hoe je dit daarna hebt opgelost.

**Tips bij B1-K2-W2 Controleert ingevoerde administratieve gegevens**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Controleert* *gegevens*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Stappenplan bij het invoeren van gegevens
* Tijdsindicatie bij het controleren van ingevoerde gegevens
* Verbeterpunten instructies en/of procedures

**B1-K2-W3 Archiveert administratieve gegevens**

**A Je archiveert gegevens systematisch en nauwkeurig.**

* Geef een voorbeeld van administratieve gegevens die jij archiveert.
* Leg uit in wat voor soort archief jij de gegevens opruimt. Beschrijf ook waarom de keuze is gemaakt voor dit archief.
* Beschrijf de procedure die jij aanhoudt bij het archiveren van administratie gegevens.
* Noteer wat de belangrijkste vaardigheden zijn bij het archiveren van administratieve gegevens.
* Geef aan hoeveel tijd je per dag bezig bent met het archiveren van administratieve gegevens.

**B Je zoekt gegevens systematisch en nauwkeurig op.**

* Leg uit met welk doel administratieve gegevens door jou opgezocht moeten worden.
* Omschrijf het systeem dat je hanteert als je administratieve gegevens opzoekt. En leg uit waarom je dit systeem hanteert.
* Leg uit wat het begrip ‘nauwkeurig’ te maken heeft met het opzoeken van gegevens.
* Maak een stappenplan van het hele proces van opzoeken van administratieve gegevens.

**C Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven procedures.**

* Beschrijf van wie en op welke manier jij opdracht krijgt om administratieve gegevens te archiveren.
* Geef twee voorbeelden van procedures waarvan jij het nut niet inziet. Geef ook aan hoe het anders zou kunnen.
* Schrijf een procedure voor het archiveren van administratieve gegevens.
* Beschrijf een situatie waarbij je je niet aan de voorgeschreven instructies of procedures hebt gehouden.
* Leg uit wat de gevolgen kunnen zijn als jij je niet aan de voorgeschreven instructies of procedures houdt.

**Tips bij B1-K2-W3 Archiveert administratieve gegevens**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Archiveren* op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Procedure voor het invoeren van administratieve gegevens
* Stappenplan van het hele proces van opzoeken van administratieve gegevens
* Tijdsindicatie bij het archiveren van administratieve gegevens

## B1– Kerntaak 3 Voert ondersteunende logistieke en facilitaire werkzaamheden uit

**B1-K3-W1 Houdt voorraden bij**

**A Je controleert de voorraad kantoorartikelen van de afdeling of een klein magazijn van de organisatie en signaleert dreigende tekorten.**

* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het bijhouden van de voorraad en maak hiervan aantekeningen.
* Maak een checklist waarin je de stappen noteert die je maakt bij het controleren van de voorraad.
* Noteer in een bestand de huidige voorraad. Beschrijf nauwkeurig de artikelen en het aantal.
* Beschrijf de procedure die je volgt als je signaleert dat een artikel op dreigt te raken.

**B Je vult (digitale) bestelformulieren in en plaatst bestellingen in overleg met je leidinggevende.**

* Verzamel drie bestelformulieren van verschillende leveranciers en vergelijk deze formulieren met elkaar. Geef aan welk formulier je het gebruiksvriendelijkst vindt.
* Geef aan welke vaardigheden belangrijk zijn bij het invullen van bestelformulieren.
* Vraag je leidinggevende om gegevens die ingevoerd moeten worden op een bestelformulier, vraag hierover uitleg en maak notities.
* Vul drie verschillende bestelformulieren in en laat deze checken door je leidinggevende.
* Geef aan waar je allemaal rekening mee moet houden bij het plaatsen van een bestelling.
* Beschrijf hoe je, voordat je een bestelling plaatst, controleert of de bestelling compleet en juist is.

**C Na ontvangst van de goederen vul je de voorraden aan.**

* Geef uitleg over de begrippen orderbevestiging, pakbon en factuur.
* Beschrijf welke acties je neemt als je goederen aanneemt.
* Omschrijf alle stappen die gemaakt moeten worden als er goederen binnenkomen.
* Maak een overzicht van de leveranciers met wie het stagebedrijf zaken doet.

**Tips bij B1-K3-W1 Houdt voorraden bij**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij*Voorraden* op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Lijst met instructies voor het controleren van de voorraad
* Checklist bij het controleren van de voorraad
* Stappenplan bij het ontvangen van goederen
* Overzicht van leveranciers
* Instructie voor het invullen van bestelformulieren

**B1–K3–W2 Ontvangt en verzendt goederen per post, pakketdienst en/of koerier**

**A Je controleert de binnenkomende goederen aan de hand van de pakbon en het bestelformulier.**

* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het controleren van binnenkomende goederen en maak hiervan aantekeningen.
* Maak een checklist waarin je aangeeft welke zaken je moet controleren, zoals aantal, soort afwijkingen, beschadigingen.
* Vergelijk drie pakbonnen van drie verschillende leveranciers. Geef aan welke pakbon je het handigst vindt bij het controleren. En leg uit waarom je dit vindt.
* Geef aan op welke manier je de pakbonnen en het bestelformulier bewaart. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie? Wat? Waar? Waarom? Welke?

**B Je overlegt tijdig met de leidinggevende bij afwijkingen.**

* Maak een lijst waarop je vijf soorten artikelen noemt die regelmatig worden geleverd. Beschrijf het artikel en geef aan welke afwijkingen er mogelijk zijn.
* Beschrijf wat je doet als je merkt dat er een afwijking in de levering zit.
* Geef aan welke opdracht de leidinggevende kan geven als jij aangeeft dat er een afwijking in de levering zit.
* Beschrijf een situatie waarbij jij een afwijking in een levering hebt gesignaleerd.
* Beschrijf een situatie waarbij je een afwijking in een levering niet tijdig hebt doorgegeven aan je leidinggevende. Geef aan wat de gevolgen waren.

**C Je vult de voorraad zorgvuldig aan en draagt de goederen zorgvuldig over.**

* Maak een lijst van personen per afdeling bij wie de goederen na ontvangst afgeleverd moeten worden. Zet op papier wat je doet als de betreffende persoon niet aanwezig is op het moment dat je de goederen wilt afleveren.
* Omschrijf wat je doet als er kostbare of breekbare goederen moeten worden overgedragen.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert die je maakt bij het overdragen van goederen.

**D Je verzendt goederen in opdracht op de juiste wijze.**

* Verzamel informatie over het versturen van goederen op bijvoorbeeld de site van Post.nl.
* Maak in Excel een tarievenlijst van de pakketten die jij vaak verstuurt. Maak onderscheid in binnen- en buitenland.
* Maak een lijst met verschillende verzendmogelijkheden. Denk daarbij aan pakketdiensten en/of koeriers. Vertel iets over jouw ervaring hiermee.
* Zoek op wat het woord portokosten betekent.
* Bekijk wat portokosten zijn en geef aan hoe jij de portokosten berekent als je een pakketje moet versturen.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert die je maakt bij het versturen van pakketjes.

**Tips bij B1–K3–W2 Ontvangt en verzendt goederen per post, pakketdienst en/of koerier**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Ontvangen en verzenden goederen*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Verschillende checklists bij het ontvangen en verzenden van goederen
* Tarievenlijst van vaak verstuurde pakketten
* Afdelingslijst met verantwoordelijke personen voor ontvangst van goederen
* Stappenplan bij het signaleren van afwijkingen in een levering
* Checklist bij het overdragen van goederen

**B1–K3–W3 Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten met betrekking tot apparatuur en catering**

**A Je verwerkt nauwkeurig zaalreserveringen in een (digitale) agenda of een reserveringssysteem.**

* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het verwerken van zaalreserveringen en maak hiervan aantekeningen.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert die je maakt om een reservering te maken.
* Benoem welke vaardigheden belangrijk zijn bij het maken van reserveringen.
* Noteer alle vragen die je aan de opdrachtgever stelt om een volledige en nauwkeurige reservering te maken. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie? Wat? Waar? Waarom? Welke?

**B Je maakt de vergaderzaal zorgvuldig in orde en je ruimt na afloop van de bijeenkomst de vergaderzaal zorgvuldig op of laat deze zorgvuldig opruimen.**

* Zoek op het internet informatie over het gebruik van een checklist bij het in orde maken van vergaderzalen.
* Maak een checklist voor het in orde maken van een vergaderzaal die goed bij jouw stagebedrijf past.
* Maak een checklist voor het in orde maken van een vergaderzaal die goed bij jouw stagebedrijf past in het Engels.
* Maak voor de collega’s die gebruikmaken van de vergaderzaal een korte instructie over hoe de zaal achtergelaten moet worden.
* Stuur een e-mail aan je collega’s waarin je aankondigt dat er een instructie op de deur hangt van de vergaderzaal. Verzoek je collega’s vriendelijk zich daar aan te houden.

**C Je regelt de faciliteiten volgens de aanwijzingen op het reserveringsformulier met betrekking tot apparatuur en catering.**

* Stel een lijst op met faciliteiten die te reserveren zijn in jouw stagebedrijf, zoals opladers, afstandsbedieningen en ruimtes.
* Maak twee gebruiksaanwijzingen die horen bij de aanwezige faciliteiten.
* Onderzoek welke mogelijkheden er zijn op het gebied van catering binnen jouw stagebedrijf en maak hier een lijst met prijzen van.
* Maak een checklist met alle stappen die je maakt als je koffie, thee en lunch moet reserveren.
* Noteer vragen (minimaal vijf) die je aan collega of leidinggevende stelt om een volledige en nauwkeurige opdracht voor de cateraar te maken.

**D Je zoekt adequate oplossingen voor problemen op het gebied van ICT of faciliteiten.**

* Verzamel informatie over de meest voorkomende problemen die voorkomen bij jou in het stagebedrijf op het gebied van ICT en facilitair en noteer deze.
* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het oplossen van eventuele problemen en maak hiervan aantekeningen.
* Maak een verslag van een probleem dat je tijdens je stage hebt opgelost.
* Stel een overzichtelijke lijst op waarin je aangeeft welke collega’s hulp kunnen bieden bij bepaalde problemen op het gebied van ICT en facilitair.

**Tips bij B1–K3–W3 Verwerkt interne reserveringen voor vergaderruimte en faciliteiten met betrekking tot apparatuur en catering**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Reserveringen* op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Verschillende checklists bij het verwerken van interne reserveringen in het Nederlands en Engels
* Korte instructie voor collega’s over hoe de vergaderzalen achtergelaten moeten worden
* Lijst met alle aanwezige apparatuur
* Gebruiksaanwijzingen voor de aanwezige apparatuur
* Prijslijst catering

## P1- Kerntaak 1 Zakelijke correspondentie

**P1-K1-W1 Verzamelt en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept)teksten**

**A Je verzamelt snel en nauwkeurig alle benodigde gegevens voor het opstellen van een schriftelijk bericht.**

* Geef drie voorbeelden van schriftelijke berichten waarvoor jij gegevens verzamelt.
* Geef aan bij wie en waar je gegevens voor het opstellen van een schriftelijk bericht kunt vragen.
* Beschrijf de procedure van het verkrijgen van informatie voor het opstellen van een schriftelijk bericht en benoem hoeveel tijd het kost om de informatie bij elkaar te krijgen.
* Maak een schematisch overzicht van alle stappen die je nodig hebt om informatie te verzamelen voor het opstellen van een schriftelijk bericht.

**B Je werkt verzamelde gegevens volledig en correct uit tot een schriftelijk bericht (Nederlands of een moderne vreemde taal).**

* Stel een lijst met zes vragen op om er achter te komen wat de regels en eisen van het bedrijf zijn bij het uitwerken van een schriftelijk bericht en maak hiervan aantekeningen.
* Geef drie punten aan waarop jij let bij het uitwerken van een schriftelijk bericht.
* Maak een document waarin je een concept en een uitgewerkt bericht onder of naast elkaar zet.
* Beschrijf hoe jij controleert of alle gegevens in een geschreven bericht correct en volledig zijn.

**C Je werkt een actie-/besluitenlijst volledig en correct uit (in het Nederlands).**

* Maak een lijst met de verschillende soorten vergaderingen waarbij jij een actie-/besluitenlijst maakt.
* Verzamel informatie op het internet over het maken van actie-/besluitenlijsten en maak hier een samenvatting van.
* Noem drie voordelen bij het maken van een actie-/besluitenlijst ten opzichte van een volledig vergaderverslag.
* Maak een document waarin je een door jouw uitgewerkte actie-/besluitenlijst laat zien.

**D Je maakt het schriftelijk bericht op conform de huisstijl en voegt eventuele bijlagen toe.**

* Verzamel informatie over de huisstijl van jouw stagebedrijf.
* Inventariseer welke standaarddocumenten binnen jouw stagebedrijf/afdeling worden gebruikt en zet dit in een overzicht.
* Controleer of de gebruikte standaarddocumenten binnen jouw stagebedrijf correct en actueel zijn.
* Geef aan op welke punten standaarddocumenten die gebruikt worden verbeterd kunnen worden.
* Beschrijf de procedure voor het bijvoegen van bijlagen bij een bericht.

**E Je blijft productief werken onder stressvolle omstandigheden.**

* Leg in eigen woorden uit wat een stressvolle omstandigheid kan zijn bij jouw werkzaamheden.
* Omschrijf welke acties je kunt nemen als er een stressvolle situatie op je stage ontstaat.
* Geef twee praktijkvoorbeelden van een stressvolle situatie waarin je hebt moeten werken. Vermeld de **s**ituatie, jouw **t**aak, de **a**ctie die je hebt ondernomen en het **r**esultaat van die handeling (de Star-methode).
* Geef aan op welke wijze stressvolle situaties bij jouw werkzaamheden voorkomen kunnen worden.

**F Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven procedures.**

* Beschrijf hoe jij instructies over je werkzaamheden krijgt. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie-Wat-Waar-Waarom-Welke.
* Beschrijf hoe jij op de hoogte wordt gesteld en hoe jij op de hoogte blijft van de voorgeschreven procedures.
* Zet in een schema hoe de communicatie verloopt vanaf het krijgen van een opdracht om een schriftelijk bericht op te stellen.
* Geef twee eventuele verbeterpunten in het communicatieproces voor het opstellen van een schriftelijk bericht.

**Tips bij P1-K1-W1 Verzamelt en verwerkt gegevens tot zakelijke (concept)teksten**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Teksten*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Procedure beschrijving informatie verzamelen
* Schematisch overzicht informatie verzamelen
* Regels en eisen van het bedrijf bij het uitwerken van schriftelijke berichten
* Controle op correctheid en actualiteit van de gebruikte standaarddocumenten
* Tips inzake het voorkomen van stressvolle situaties bij het uitwerken van schriftelijke berichten
* Communicatieschema voor het aanleveren van concepten van schriftelijke berichten
* Verbeterpunten communicatieproces

**P1-K1-W2 Controleert zakelijke teksten en verzendt e-mails/correspondentie**

**A Je controleert het schriftelijke bericht nauwkeurig op de juiste weergave van de feitelijke inhoud, lay-out, huisstijl, NAW-gegevens enzovoort en corrigeert het indien nodig.**

* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het controleren van berichten.
* Maak een checklist waarin je aangeeft op welke gebieden je een bericht moet controleren.
* Omschrijf welke hulpmiddelen jij gebruikt om een opgestelde e-mail te controleren.
* Leg uit welke activiteiten jij onderneemt om eventuele fouten in een brief te verbeteren.

**B Je voert taalkundige correcties uit in overleg met de opdrachtgever.**

* Stel een lijst op met termen (begrippen) die in je stagebedrijf vaak gebruikt worden en noteer hierbij de uitleg.
* Noteer alle moeilijke woorden die je tegenkomt in concepten en zet deze in een tabel met de uitleg erbij.
* Maak een lijst met minimaal vijf sites waar je taalkundige hulp kunt vinden.
* Lees een e-mail of brief en geef aan waar fouten zitten.

**C Je zorgt voor nauwkeurige en correcte verzending van het document.**

* Verzamel informatie over het versturen van documenten op de site van Post.nl.
* Maak in Excel een tarievenlijst van de documenten die jij vaak verstuurt. Maak onderscheid in binnen- en buitenland.
* Maak een lijst met verschillende verzendmogelijkheden. Denk daarbij aan pakketdiensten en/of koeriers. Vertel iets over jouw ervaring hiermee.
* Geef aan hoe jij de portokosten berekent als je een document moet versturen.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert die je maakt bij het versturen van documenten.

**D Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven procedures.**

* Beschrijf hoe jij uitleg over je werkzaamheden krijgt. Gebruik hierbij de vijf W-vragen: Wie-Wat-Waar-Waarom-Welke.
* Geef aan hoe jij op de hoogte wordt gesteld en hoe jij op de hoogte blijft van voorgeschreven procedures.
* Leg uit aan welke stappen jij je moet houden bij het controleren van teksten en het verzenden van correspondentie.
* Geef jouw mening over de procedures bij het controleren van teksten en het verzenden van correspondentie.

**Tips bij P1-K1-W2 Controleert zakelijke teksten en verzendt e-mails/correspondentie**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Controleren teksten*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Checklist bij het controleren van schriftelijke berichten
* Lijst met termen (begrippen) die in het bedrijf vaak gebruikt worden
* Lijst van tarieven (prijzen) die voor de producten of diensten gelden
* Checklist bij het verzenden van documenten

## P2- Kerntaak 1 Inleiding financiële administratie

**P2-K1-W1 Sorteert, controleert en codeert eenvoudige boekingsstukken**

**A Je sorteert, controleert en codeert eenvoudige boekingsstukken systematisch en nauwkeurig.**

* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het sorteren, controleren en coderen van eenvoudige boekingsstukken en maak hiervan aantekeningen.
* Geef twee voorbeelden van eenvoudige boekingsstukken en geef hierbij uitleg.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert bij het sorteren, controleren en coderen van eenvoudige boekingsstukken.
* Omschrijf in een kort verslag met welk doel de gegevens worden gesorteerd, gecontroleerd en gecodeerd.
* Benoem welke vaardigheden belangrijk zijn bij het sorteren, controleren en coderen van eenvoudige boekingsstukken.

**B Je vergelijkt eenvoudige boekingsstukken systematisch en voert nauwkeurig eenvoudige berekeningen uit.**

* Omschrijf waarmee jij eenvoudige boekingsstukken vergelijkt en leg uit waarom je dit doet.
* Beschrijf welke stappen jij onderneemt tijdens vergelijken van eenvoudige boekingsstukken en zet deze stappen in een schema.
* Geef aan wat voor jou de termen systematisch en nauwkeurig betekenen en geef voor beide termen een voorbeeld uit jouw praktijk.
* Geef drie voorbeelden van een eenvoudige berekeningen die jij uitvoert.

**C Je noteert bijzonderheden, die uit de vergelijking blijken, nauwkeurig en informeert de opdrachtgever.**

* Geef drie voorbeelden van bijzonderheden die je kunt signaleren tijdens het vergelijken van boekingsstukken.
* Noteer op welke manier je aan je leidinggevende aangeeft dat er bijzonderheden zijn gesignaleerd tijdens het vergelijken. Geef aan wat je zegt of schrijft.
* Geef een voorbeeld van wat er fout kan gaan als jij niet aangeeft dat er bijzonderheden zijn in de boekingsstukken.

**D Je blijft productief werken onder stressvolle omstandigheden.**

* Leg in eigen woorden uit wat een stressvolle omstandigheid kan zijn bij jouw werkzaamheden.
* Omschrijf welke acties je kunt nemen als er een stressvolle situatie ontstaat.
* Geef twee praktijkvoorbeelden waarin je in een stressvolle situatie hebt moeten werken. Vermeld de **s**ituatie, jouw **t**aak, de **a**ctie die je hebt ondernomen en het **r**esultaat van die handeling (de Star-methode)
* Geef aan op welke wijze stressvolle situaties bij jouw werkzaamheden voorkomen kunnen worden.

**E Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven regels.**

* Beschrijf hoe jij instructies over je werkzaamheden krijgt.
* Beschrijf hoe jij op de hoogte wordt gesteld en hoe jij op de hoogte blijft van voorgeschreven regels.
* Geef een voorbeeld van een instructie die jij volgt bij het sorteren van boekingsstukken. Zet de instructie die jij volgt bij het controleren van boekingsstukken in een stappenplan.
* Maak een lijst met codes die jij gebruikt bij het coderen van boekingsstukken.

**Tips bij P2-K1-W1 Sorteert, controleert en codeert eenvoudige boekingsstukken**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Boekingsstukken*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Beschrijving van instructies voor het sorteren, controleren en coderen van boekingsstukken
* Checklist bij het sorteren, controleren en coderen van eenvoudige boekingsstukken
* Stappenplan bij het vergelijken van boekingsstukken

**P2-K1-W2 Voert financiële gegevens in een geautomatiseerd systeem in en controleert deze**

**A Je voert eenvoudige boekingsstukken (inkoopfacturen, verkoopfacturen en bankafschriften) in een geautomatiseerd systeem in.**

* Vraag je leidinggevende naar de instructies voor het invoeren van eenvoudige boekingsstukken en maak hiervan aantekeningen.
* Maak een checklist waarin je alle stappen noteert bij het invoeren van eenvoudige boekingsstukken.
* Geef een beschrijving van de boekingsstukken die jij regelmatig invoert.
* Benoem welke vaardigheden belangrijk zijn bij invoeren van eenvoudige boekingsstukken.
* Beschrijf met welk doel je de eenvoudige boekingsstukken invoert.
* Geef een beschrijving van het geautomatiseerde systeem waarin jij de eenvoudige boekingsstukken invoert.

**B Je controleert de ingevoerde gegevens van eenvoudige boekingsstukken systematisch en nauwkeurig.**

* Benoem welke vaardigheden belangrijk zijn bij controleren van ingevoerde boekingsstukken.
* Beschrijf jouw werkwijze bij het controleren van de ingevoerde boekingsstukken.
* Houd bij hoe lang de controle duurt die je uitvoert om de gegevens van de boekingsstukken te controleren
* Registreer bij welk onderdeel je, tijdens het controleren van eenvoudige boekingsstukken, vaak een correctie moet aanbrengen.
* Onderzoek en beschrijf hoe je ervoor kunt zorgen dat er minder correcties nodig zijn tijdens de controle van eenvoudige boekingsstukken.
* Omschrijf wat de termen systematisch en nauwkeurig voor jou betekenen tijdens het controleren van boekingsstukken.

**C Je geeft bijzonderheden volledig en tijdig door aan de leidinggevende.**

* Omschrijf wat jij doet als je signaleert dat gegevens van de boekingsstukken niet correct zijn ingevoerd in het systeem.
* Noteer op welke manier je aan je leidinggevende aangeeft dat er iets niet correct is. Geef aan wat je zegt of schrijft.
* Noteer op welke manier er wordt gereageerd door je leidinggevende als jij hebt aangegeven dat iets niet correct is. Geef aan wat wordt gezegd of geschreven.
* Leg uit in welke gevallen je je leidinggevende inschakelt en geef hiervan minimaal twee voorbeelden.
* Geef drie voorbeelden van wat er fout kan gaan als jij niet aangeeft dat er gegevens niet correct zijn ingevoerd.
* Zet in een schema hoe de communicatie verloopt vanaf het signaleren van niet correct ingevoerde gegevens.
* Geef twee eventuele verbeterpunten in het communicatieproces.

**D Je blijft productief werken onder stressvolle omstandigheden.**

* Leg in eigen woorden uit wat een stressvolle omstandigheid kan zijn bij jouw werkzaamheden.
* Omschrijf wat je kunt doen in een stressvolle situatie.
* Geef twee praktijkvoorbeelden waarin je in een stressvolle situatie hebt moeten werken. Vermeld de **s**ituatie, jouw **t**aak, de **a**ctie die je hebt ondernomen en het **r**esultaat van die handeling (de Star-methode)
* Schrijf een memo aan je leidinggevende waarin je een voorstel doet om stressvolle situaties bij jouw werkzaamheden te voorkomen.

**E Je volgt instructies op en je houdt je aan de voorgeschreven regels.**

* Maak een tabel waarin je instructies en procedures beschrijft die je volgt bij het controleren van boekingsstukken.
* Noteer jouw mening over instructies van je begeleider. Beschrijf wat je goed vindt aan deze instructies en geef minimaal een verbeterpunt aan.
* Noteer jouw mening over de procedures in je stagebedrijf. Beschrijf wat je goed vindt aan deze procedures en geef minstens een verbeterpunt aan.

**Tips bij P2-K1-W2 Voert financiële gegevens in een geautomatiseerd systeem in en controleert deze**

Hieronder staan een aantal mogelijke resultaten die je bij *Financiële gegevens*op zou kunnen leveren. Er zijn uiteraard meer producten te beschrijven die je zou kunnen maken. Dit is een selectie, dus bedenk vooral zelf ook resultaten die je tot stand kunt brengen.

* Checklist bij het invoeren van eenvoudige boekingsstukken
* Tijdsindicatie bij het invoeren en verwerken van gegevens
* Communicatieschema bij het controleren van boekingsstukken
* Verbeterpunten voor instructies en/of procedures