

Planning en organisatie

Praktijkboek

Kerntaak voor de secretariële opleidingen, niveau 3 en 4

J.H. Altena

2015



Altena-tca Zwolle

© 2015 J.H. Altena

Vormgeving: Altena-tca

Druk: Pumbo.nl

NUR: 164

ISBN/EAN: 978-90-819656-5-1

Bestellingen ePub en PDF: mbo@altena-tca.nl

Voor andere uitgaven in deze serie: www.altena-tca.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

Woord vooraf	5
1 Het secretariële beroep	7
Samenwerken met de manager en collega's	15
Presenteren	18
Een kleine test	19
2 Vergaderingen organiseren en verslaan	21
Voortoets	22
Opdrachten/beroepsproducten	23
Zelftoets	35
Antwoorden op de voortoets	39
3 Bezoekers ontvangen	41
Silmex	42
Opdrachten	46
Vragen	50
4 Bijeenkomsten organiseren	51
Voortoets	52
Opdrachten/vragen/beroepsproducten	54
Zelftoets	73
Antwoorden op de voortoets	78
5 Agendabeheer en relatiebeheer	80
Voortoets	81
San It Air	83
Opdrachten/beroepsproducten	84
Zelftoets	99
Antwoorden op de voortoets	102
6 Planning en uitvoeren van projecten	104
Voortoets	105
Opdrachten/beroepsproducten	107
Zelftoets	122
Antwoorden op de voortoets	126

Het volgende hoofdstuk is uitsluitend bedoeld voor niveau 4

7 Internationale bijeenkomsten	130
Voortoets	131
Opdrachten/beroepsproducten	133
Incentivereizen en partnerprogramma's	145
Zelftoets	149
Antwoorden op de voortoets	153
Bijlagen	156
Illustratieverantwoording	192

Woord vooraf

Een van de kerntaken van het secretariële beroep is het organiseren van bijeenkomsten: van een eenvoudige vergadering tot een internationale business meeting. Zoiets leer je niet (alleen maar) uit een boek, zoiets leer je al doende. En dat is precies de kern van competentiegericht onderwijs: leren vanuit de praktijk. Daarom is dit praktijkboek de basis van waaruit je werkt. Je gaat aan de slag en je komt vanzelf tot de ontdekking dat je informatie nodig hebt, die je vindt in het bijbehorende informatieboek. Waar nodig wordt bij de opgaven vermeld waar je in het informatieboek de informatie kunt vinden.

Dit boek begint met een blik op het secretariële beroep, waarna vergaderingen en andere eenvoudige bijeenkomsten aan de orde komen. Daarna komen de grote projecten aan bod. Het trainen in het voorbereiden en uitvoeren van dergelijke grote projecten kan via dit boek gebeuren of via echte projecten binnen of buiten de schoolmuren. Maar voor je daarmee aan de slag gaat leer je eerst hoe je zo'n grote klus aan moet pakken. Het laatste hoofdstuk, dat gaat over internationale business-meetings, is alleen bedoeld voor de directiesecretaresse of managementassistent van niveau 4.

In dit boek komen verschillende soorten opdrachten voor. Sommige zijn bedoeld als 'voor oefening' of om inzicht te krijgen in een bepaald probleem, andere kunnen meetellen bij je uiteindelijke beoordeling of dienen als bewijsstuk dat je de stof beheerst en dat je een 'proeve van bekwaamheid' mag afleggen. In het laatste geval kunnen de uitwerkingen (beroepsproducten) onderdeel zijn van je portfolio.

De verschillende soorten opgaven zijn als volgt te herkennen:

☐ ☐ Oefenopgaven

☒ ☒ Opgaven die mee kunnen tellen voor je beoordeling

Ik hoop dat dit boek je op een prettige manier zal helpen een competente secretaresse of managementassistent te worden.

J.H. Altena

1 Het secretariële beroep



Je wilt secretaresse worden. Je weet dus wat je wilt.
Maar is dat wel zo?
Je hebt waarschijnlijk een bepaald beeld voor ogen van wat
het beroep inhoudt.
Maar komt dat beeld overeen met de realiteit?

□□ Opgave 1

Schrijf in ongeveer 20 minuten op wat je van het beroep van secretaresse voorstelt.

(Niet spieken; het gaat puur om je eigen ideeën.)

Maak het verhaal niet te lang, maar wees ook weer niet te oppervlakkig.

Vorm nu groepjes van 3 personen en vergelijk wat jullie hebben opgeschreven.

Conclusie?

Leg deze conclusie vast in een paar zinnen en bewaar hem.

(Maak voor ieder apart een kopie.)

Wil je meer weten over het secretariële beroep? Lees dan de tekst van het inleidende deel van hoofdstuk 1 uit het informatieboek (tot 1.1).

Je hebt nu een beeld van het beroep waar je voor studeert, al is dat dan misschien nog steeds vaag. En je weet ook op welk niveau je wilt afstuderen. Misschien twijfel je nog tussen niveau 3 en 4? Of wordt het toch niveau 2? Voorlopig hoef je je daar nog niet druk om te maken; waarschijnlijk geeft de volgende opdracht je zelfs wel net dat zetje dat je nodig hebt voor je definitieve keuze. Je gaat namelijk zelf ontdekken of jouw beeld van het beroep juist en volledig is en waar wat dat betreft je sterke en zwakke kanten liggen.

□□ Opgave 2

Vorm groepjes van 3 personen en voer de volgende opdracht uit.

(Zie ook de aanwijzingen direct na deze opgave.)

Tip

Zorg voor een groepje met 'gelijkgezinden'.
Jullie willen bijvoorbeeld alle drie afdelingssecretaresse worden of je wilt je specialiseren als medisch secretaresse (niveau 3).
Of jullie gaan voor een functie als directiessecretaresse bij een internationaal werkende onderneming (niveau 4).
Of misschien voel je toch meer voor receptionele taken (niveau 2 tot 3, afhankelijk van bijkomende werkzaamheden).
Of misschien (vul maar in).

Ga allereerst na of een van jullie iemand weet die een secretariële functie heeft zoals je die zelf over een paar jaar ook graag zou willen hebben. Als je niemand weet, informeer dan alsnog thuis of bij de bpv-coördinator (stagecoördinator) naar een geschikte secretaresse om te interviewen.

Kies wel iemand met ruime werkervaring (minstens 2 jaar).
Noteer naam, (werk)adres en telefoonnummer.

Vraag deze vrouw of man telefonisch of je eens langs mag komen om over het secretariële beroep te praten.

Maak vervolgens een lijstje met vragen waar in ieder geval de volgende onderwerpen in voorkomen:

- de dagindeling van de secretaresse;
- de verantwoordelijkheden / wat handelt ze zelf af;
- welke persoonlijke eigenschappen vindt ze nodig voor haar beroep;
- welke kennis is minimaal nodig (schoolvakken, extra kennis);
- wat vindt ze - terugkijkend - van haar opleiding (en wat voor opleiding was dat).

Natuurlijk heb je zelf ook nog wel vragen!

Het zou erg aardig zijn als ook de manager van de geënquêteerde man of vrouw mee wil werken. Deze zou je dan met name kunnen vragen naar de eisen die hij of zij aan de secretaresse stelt. Hou dit deel van de enquête wel kort! (Tijd is geld.)

Maak een verslag van je bezoek en presenteer dit in de klas.

Tip

Vraag je docent of die het onderwerp presentatie (hoofdstuk 1.3 van het informatieboek) in een tussenles aan de orde wil stellen. In dat geval kunnen jullie opgave 7 al uitvoeren bij de komende presentaties.

Vergelijk tijdens de verschillende presentaties je eigen ervaringen met die van anderen. Daarbij zul je ongetwijfeld - ook bij eenzelfde niveau - verschillen ontdekken, afhankelijk van het soort bedrijf of de (overheids)instelling. Let vooral op aanvullingen die met je persoonlijke toekomstvisie, dus met 'jouw' toekomstige beroep te maken hebben.

Bewaar de aantekeningen zorgvuldig; je hebt ze, samen met een kopie van jullie rapport, nodig bij de uitwerking van opgave 3.

De voorgaande opdracht kun je zien als een eerste stap richting projectmatig werken. Bij projectmatig werken gaat het niet alleen om het eindresultaat, maar ook om de - efficiënte - manier waarop je naar dat resultaat toewerkt. Samen werken en samenwerken spelen zeker een rol bij de beoordeling. Omdat het misschien de eerste keer is dat je op school op deze manier werkt, volgen hieronder een paar praktische aanwijzingen voor de aanpak van dit miniproject.

Praktische aanwijzingen voor de uitvoering van opgave 2

Hoe begin je en hoe pak je zo'n opdracht aan?

(Officieel heet dit 'oriëntatiefase en plan van aanpak')

Lees eerst - ieder voor zich - de opgave goed door.

Probeer samen uit te knobbelen hoe je de opdracht het best kunt aanpakken. In dit stadium nog geen vragen bedenken.

Maak een taakverdeling en een globale tijdsplanning (en zet die ook op papier). Wie doet wat wanneer?

Je gaat trouwens wel alle drie op pad voor het interview!