

EVC STANDAARD EVC-0022-1

Polyvalent administratief medewerker

//
Deze EVC-standaard geeft aan welke methodes aangewezen zijn om de competenties uit de beroepskwalificatie te beoordelen en geeft de randvoorwaarden aan voor een kwaliteitsvolle beoordeling. Deze EVC-standaard beschrijft één assessment dat kan bestaan uit meerdere proeven.

1. Toelatingsvoorwaarden voorafgaand aan de beoordeling

Er gelden geen toelatingsvoorwaarden voor de EVC-kandidaat om deel te nemen aan het assessment.

2. Inhoud van de beoordeling

Alle competenties uit de erkende beroepskwalificatie 'Polyvalent administratief medewerker' (BK-0204-3) van niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur/niveau 3 van het Europees kwalificatiekader vormen de inhoud van het assessment.

(<http://vlaamsekwalificatiestructuur.be/kwalificatiedatabank/>).

3. Voorwaarden voor een kwaliteitsvolle beoordeling

De volgende rubriek is bindend.

Alle competenties vermeld in de beroepskwalificatie komen aan bod en worden beoordeeld volgens principes van zinvol en efficiënt assessment.

3.1 Situaties die minimaal aan bod komen

De competenties uit de beroepskwalificatie komen minimaal ook aan bod in volgende specifieke situaties (cfr. de omgevings- en handelingscontext van de beroepskwalificatie) die zich regelmatig in de reële beroepsuitoefening kunnen voordoen.

Tijdens het volledige assessment moet de EVC-kandidaat ervoor zorgen dat:

- er klantvriendelijk omgegaan wordt met de bezoekers of gasten,
- de bedrijfs- of organisatiecultuur, procedures en regels gerespecteerd worden,

- er efficiënt gecommuniceerd wordt,
- de juiste prioriteiten in het eigen takenpakket gelegd worden,
- vertrouwelijk omgegaan wordt met informatie,
- er steeds ergonomisch gewerkt wordt,
- de juistheid van de informatie gecontroleerd en verbeterd wordt,
- er gehandeld wordt met de nodige flexibiliteit, assertiviteit, empathie en discretie,
- verscheidene taken tegelijk uitgevoerd worden in een stressvolle omgeving.

De volgende situaties komen voor in een authentieke of gesimuleerde setting:

- het ontvangen en oriënteren van minimum 3 personen (klanten, leveranciers, collega's of bezoekers), waarbij:
 - een vraag met een klacht,
 - een vraag over interne documentenstromen of procedures,
 - een informatieve vraag van een Franstalige persoon en
 - een informatieve vraag van een Engelstalige persoon,

minimum 1 keer aan bod komen, waarbij de EVC-kandidaat:

- deze personen informeert,
 - informatie tijdig en correct overdraagt aan de juiste persoon of dienst,
 - deze personen correct doorverwijst,
 - klachten op een professionele manier behandelt.
- het behandelen van minimum 3 documenten en van minimum 20 mails en 5 poststukken, waarbij:
 - minimum 2 vragen met een klacht,
 - minimum 2 informatieve vragen in het Engels,
 - minimum 2 informatieve vragen in het Frans,
 - minimum 3 vragen waarbij doorverwezen moet worden en
 - minimum 3 vragen voor een afspraak,

aan bod komen en waarbij de EVC-kandidaat:

- de mails, post en documenten sorteert en verdeelt,
 - een schriftelijk antwoord opstelt,
 - documenten kopieert,
 - documenten digitaliseert,
 - uitgaande post uitstuurt,
 - gegevens registreert in kantoorsoftware,
 - de centrale agenda beheert,
 - een (digitaal) klassemment op orde houdt.
- het bieden van logistieke en administratieve ondersteuning bij:
 - minimum 1 digitale vergadering,
 - minimum 1 fysieke vergadering en
 - minimum 1 evenement,

waarbij de EVC-kandidaat:

- een evenement praktisch voorbereidt,
 - een lijst maakt met uit te voeren voorbereidende activiteiten op basis van een uitgewerkt draaiboek en/of bijkomende instructies,
 - afspraken, reservaties maakt,
 - vergaderzalen vastlegt,
 - voor de nodige media en catering zorgt,
 - agenda en bijhorende stukken opstuurt,
 - verontschuldigen noteert,
 - deelnemers uitnodigt en een mogelijkheid tot inschrijving organiseert,
 - kantoorsoftware gebruikt,
 - tijdens vergaderingen notuleert,
 - een verslag opmaakt in functie van de doelgroep,
 - verslag verzendt aan de deelnemers.
- het voeren van minimum 3 inkomende en 2 uitgaande telefoongesprekken, waarbij:
- minimum 1 vraag met een klacht,
 - minimum 1 informatieve vraag in het Engels,
 - minimum 1 informatieve vraag in het Frans,
 - minimum 1 vraag waarbij doorverwezen moet worden en
 - minimum 1 vraag voor een afspraak,

aan bod komen en waarbij de EVC-kandidaat:

- actief luistert naar de bezoeker of gast,
 - de vraag van de bezoeker of gast identificeert,
 - correct doorverwijst,
 - een oproep doorverbindt naar de gevraagde gesprekspartners,
 - een boodschap juist doorgeeft.
- Het organiseren van minimum 1 verplaatsing van de verantwoordelijke of van teamleden, waarbij de EVC-kandidaat:
- een taxi en chauffeur regelt.
- Het voorbereiden en opvolgen van minimum 2 professionele dossiers (juridische dossiers, personeelsdossiers, boekhoudkundige dossiers,...), waarbij de EVC-kandidaat:
- kantoorsoftware gebruikt,
 - aanvullende informatie opzoekt,
 - alle nodige documenten verzamelt,
 - het dossier volgens de instructies uitwerkt en opvolgt,
 - dossiers administratief in orde brengt.
- Het opvolgen van de voorraad van het economaat en het bieden van logistieke ondersteuning van de kantoorinrichting, waarbij de EVC-kandidaat:
- tekorten in de voorraad vaststelt,
 - bestellingen plaatst,
 - defecten en storingen aan kantooruitrusting meldt,
 - de gemaakte afspraken opvolgt (onderhoudscontracten, afhalingen, geplande leveringen,...).

De volgende rubrieken zijn richtinggevend. Er kan gemotiveerd afgeweken worden van onderstaande rubrieken.

3.2 Meest aangewezen methode(s)

Het assessment bestaat uit de combinatie van:

- Directe observatie in een beroepsrelevante context in een authentieke of gesimuleerde setting, indien nodig aangevuld met praktijkgerichte bevraging,
- Casus, indien nodig aangevuld met praktijkgerichte bevraging.

3.3 Relevante infrastructuur en materiaal

- Een ruimte die alle mogelijkheden biedt om de competenties van de beroepskwalificatie te beoordelen (o.a. kantooromgeving of balie, onthaalruimte,...)
- Alle benodigde producten en materieel om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden (o.a. pc, telefoon, kantoorsoftware, kopieertoestel, scanner, poststukken,...).
- Alle benodigde beschermingsmiddelen om de opdracht uit te voeren, zijn voorhanden.
- Van alle aanwezige machines is een handleiding of technische fiche en de veiligheidsinstructiekaart beschikbaar.

3.4 Indicatie van minimale en maximale tijdsduur

De duurtijd van de proeven bedraagt minimaal 3 uur en maximaal 5 uur.

3.5 Beoordelaars per kandidaat

Er kan maximaal 1 persoon tegelijk per beoordelaar worden beoordeeld.

4. Kwaliteitsbepalingen

- De assessmentmethode en het bijhorend assessmentinstrument is geschikt voor het beoordelen van competenties uit de beroepskwalificatie.
- De EVC-kandidaat krijgt, voorafgaand aan het assessment, alle nodige informatie (verloop van het assessment, tijdsduur van het assessment,...) om het assessment goed te kunnen aanvatten.
- Het moet voor de beoordelaar duidelijk zijn wat het verloop van het assessment is, welke rol de beoordelaar heeft en welke positie ingenomen wordt (deontologische afspraken,...). Er wordt aangegeven wanneer de beoordelaar moet ingrijpen (bv. indien er groot gevaar ontstaat voor de veiligheid van de kandidaat of mogelijks zware beschadiging van de machines/materiaal/mensen, wordt de proef voortijdig stopgezet en is het resultaat negatief).
- Elke competentie wordt afdoende getoetst (meermaals, methodenmix,...). Het assessmentinstrument beoogt een kwaliteitsvol (authentiek, valide, betrouwbaar, transparant, eerlijk en bruikbaar) assessment.
- Het assessment (procedure, methode, criteria) verloopt voor alle kandidaten op een gelijkaardige manier. We denken bijvoorbeeld aan opzet, moeilijkheidsgraad,...
- Binnen het assessment kunnen meerdere beoordelingsmethodieken gehanteerd worden. Elke beoordelingsmethodiek moet nauwkeurig beschreven worden en minstens de 4 onderstaande rubrieken omvatten:
 - Items waarop de kandidaat beoordeeld wordt volgens de beroepskwalificatie (kennis, uitvoering, afwerking, werkhouding, ...)
 - Wijze van beoordeling die een eenduidige beoordeling mogelijk maakt (bv. Puntenschaal)

- Criteria (handelingen die observeerbaar moeten gesteld worden, welke elementen in het antwoord zeker aanwezig moeten zijn,...) en te behalen score per criterium in een verbeter sleutel
- Een vooraf bepaalde norm/maatstaf (cesuur) die de beoordelaar gebruikt om te oordelen of een kandidaat al dan niet geslaagd is.
- Er is een eenduidige neerslag beschikbaar voor de beoordelaars met scoringsrubrieken en criteria.
- Het assessment kan in delen verlopen die in de tijd al dan niet aaneengesloten zijn. Het assessment start als de kandidaat de eerste opdracht ontvangt en stopt als de kandidaat de laatste proef volledig heeft afgelegd en de kandidaat op de hoogte is van het eindresultaat. De periode waarbinnen het assessment moet afgerond zijn, bedraagt 2 maanden (inclusief vakantieperiodes).

5. Resultaat van de beoordeling

De kandidaat krijgt na het succesvol doorlopen van het assessment

- een bewijs van beroepskwalificatie 'Polyvalent administratief medewerker' niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader.
 - wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van competenties
 - wordt uitgereikt na het slagen voor minstens één competentie zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.