

- er efficiënt gecommuniceerd wordt,
- de juiste prioriteiten in het 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,
- verschillende taken tegelijk uitgevoerd worden in een stressvolle omgeving.

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

- het organiseren van een efficiënte onthaalruimte, waarbij de EVC-kandidaat:
 - o voor decoraties, folders en brochures zorgt,
 - o permanent oog heeft voor een verzorgde onthaalruimte,
 - o de onthaalruimte of de etalage verzorgd inricht volgens een bepaald thema,
 - o het onthaal en de bijhorende ruimtes correct opent en afsluit volgens de gangbare procedures.

- het onthalen en ontvangen van minimum 5 bezoekers of gasten waarbij
 - een vraag met een klacht,
 - een vraag van een lastige bezoeker of gast,
 - een vraag waarbij moet doorverwezen worden,
 - een informatieve vraag van een Franstalige bezoeker of gast,
 - een informatieve vraag van een Engelstalige bezoeker of gast,
 - een zeer eenvoudige informatieve vraag van een Duitstalige bezoeker of gast,

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

- o de bezoekers of gasten informeert over de gevraagde locatie,
 - o de vraag van de bezoeker of gast identificeert,
 - o bezoekers of gasten correct doorverwijst of laat wachten,
 - o de toegang controleert binnen de organisatie,
 - o aan- en afwezigheden van de bezoekers of gasten bijhoudt,
 - o de hulpdiensten bij medische noodgevallen verwittigt.
- het behandelen van minimum 3 documenten en het behandelen 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 1 zeer eenvoudige informatieve vraag in het Duits,
 - minimum 3 vragen waarbij doorverwezen moet worden en
 - minimum 3 vragen voor een afspraak,

aan bod komen en waarbij de EVC-kandidaat:

- o de mails, post en documenten sorteert en verdeelt,
- o een schriftelijk antwoord opstelt,
- o documenten kopieert,
- o documenten digitaliseert,
- o uitgaande post uitstuurt,

- gegevens registreert in kantoorsoftware,
 - de centrale agenda beheert,
 - een (digitaal) klassement op orde houdt.
- het voeren van minimum 10 inkomende en 5 uitgaande telefoongesprekken, waarbij:
- minimum 2 vragen met een klacht,
 - minimum 1 informatieve vraag in het Engels,
 - minimum 1 informatieve vraag in het Frans,
 - minimum 1 zeer eenvoudige informatieve vraag in het Duits,
 - minimum 1 vraag waarbij doorverwezen moet worden,
 - minimum 1 vraag voor een afspraak,
 - minimum 2 telefoongesprekken die binnenkomen tijdens het onthalen van een bezoeker of gast en
 - minimum 2 telefoongesprekken die tegelijk binnenkomen,
- 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 verzorgen van logistieke ondersteuning van minimum 1 vergadering op vraag van de opdrachtgever, waarbij de EVC-kandidaat:
- vergaderzalen vastlegt en klaarzet,
 - voor de nodige media en catering zorgt.

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 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 aanvangen.
- 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:
 - o Items waarop de kandidaat beoordeeld wordt volgens de beroepskwalificatie (kennis, uitvoering, afwerking, werkhouding, ...)
 - o Wijze van beoordeling die een eenduidige beoordeling mogelijk maakt (bv. Puntenschaal)
 - o 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
 - o 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 'Administratief medewerker onthaal' niveau 3 van de Vlaamse kwalificatiestructuur en niveau 3 van het Europese kwalificatiekader.
 - o wordt uitgereikt na het slagen voor het geheel van de competenties zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.
- een bewijs van competenties
 - o wordt uitgereikt na het slagen voor minstens één competentie zoals in de beroepskwalificatie is opgenomen.