

Bijlage 21 bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, horeca, land- en tuinbouw, lassen, logistiek en verkoop, mechanica-elektriciteit, Nederlands tweede taal richtgraad 1 en 2, ruwbouw, Europese talen richtgraad 3 en 4, Europese neventalen richtgraad 1 en 2 en Scandinavische talen

Bijlage XVI bij het besluit van de Vlaamse Regering van 16 juni 2010 betreffende de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, bedrijfsbeheer en logistiek en verkoop

---

## Beroepsopleiding

Studiegebied Administratie • BO ADM 01

01.09.2020

# Polyvalent administratief ondersteuner

---

## Opleidingsprofiel secundair volwassenenonderwijs

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: POLYVALENT ADMINISTRATIEF  
ONDERSTEUNER

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 2

# Polyvalent administratief ondersteuner

## OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding leert men in opdracht eenvoudige (geïnformatiseerde) administratieve taken uitvoeren rekening houdend met de opdrachtvereisten teneinde de vlotte algemene werking van het bedrijf te ondersteunen.

## RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de activiteiten en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

## SAMENHANG

De opleiding polyvalent administratief ondersteuner heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie

Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Kennismaking kantoorsoftware
- Basis administratieve en logistieke ondersteuning

## LINK BEROEPSKWALIFICATIE

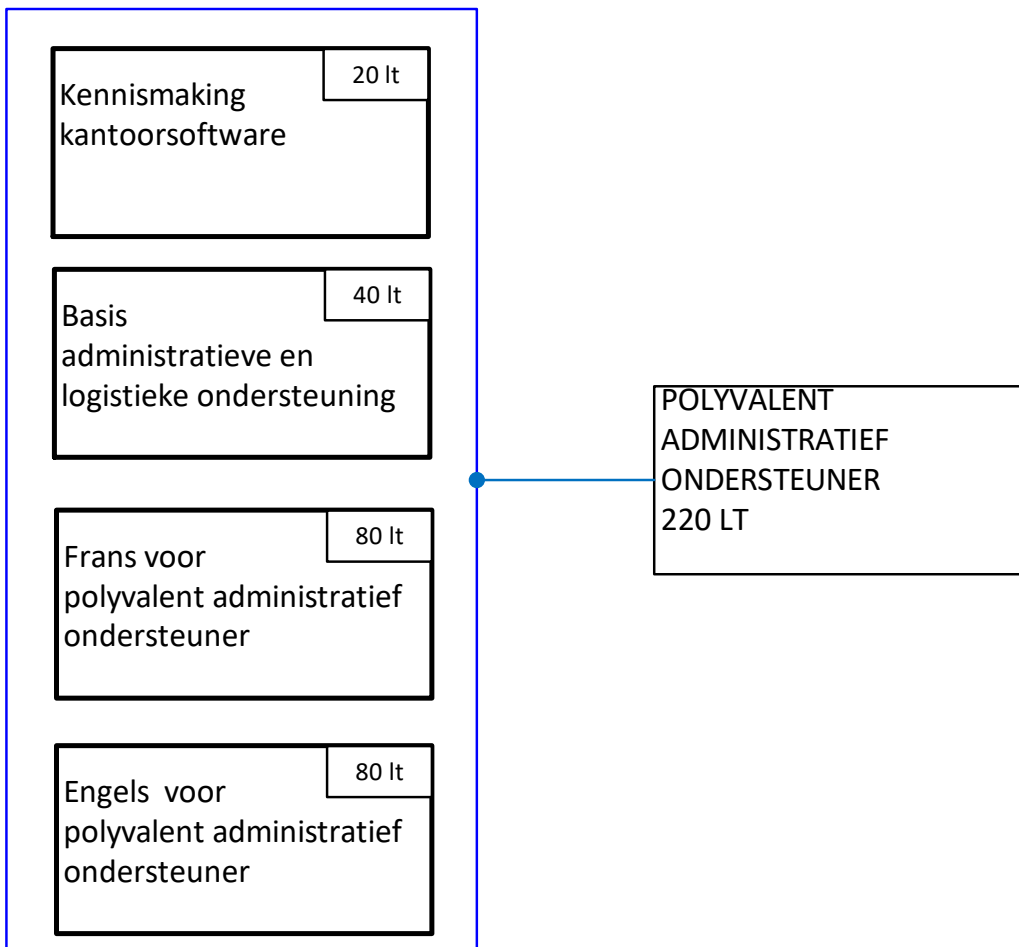
[Polyvalent administratief ondersteuner \[2019\]](#)

BK-0203-3

**MODULAIR TRAJECT**

De opleiding "Polyvalent administratief ondersteuner" bestaat uit 4 modules:

- |  |       |            |
|--|-------|------------|
| - Kennismaking kantoorsoftware                       | 20 LT | M ADM G001 |
| - Basis administratieve en logistieke ondersteuning  | 40 LT | M ADM G002 |
| - Frans voor polyvalent administratief ondersteuner  | 80 LT | M ADM 011  |
| - Engels voor polyvalent administratief ondersteuner | 80 LT | M ADM 012  |



**CERTIFICERING**

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat Polyvalent administratief ondersteuner en een bewijs van beroepskwalificatie van niveau 2 van Polyvalent administratief ondersteuner.

**OPLEIDINGSDUUR**

De opleiding omvat in totaal **220** lestijden.

**INSTAPVEREISTEN****GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES**

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

[Decreet volwassenenonderwijs](#)

## GENERIEKE ACTIVITEITEN EN BIJHORENDE KENNIS

### Situering

Binnen de activiteiten van een beroepskwalificatie zijn ondersteunende activiteiten voor de gehele beroepsuitoefening. Gezien het aparte statuut van deze activiteiten, worden deze in het opleidingsprofiel vooraan geplaatst. Bij het aanbieden van het modulaire opleidingstraject worden deze activiteiten geïntegreerd in de modules waar dat vanuit pedagogisch en didactisch oogpunt zinvol is.

NR	ACTIVITEITEN	KENNIS
10	<p><i>Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Hanteert de huisstijl</li> <li>– Respecteert de gangbare bedrijfsprocedures</li> <li>– Past zich aan aan de algemene bedrijfscultuur</li> <li>– Stelt zich loyaal op t.a.v. het bedrijf</li> <li>– Werkt milieubewust</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiskennis van zakelijk Frans en Engels op zelfredzaamheidsniveau</li> <li>- Kennis van eenvoudige communicatietechnieken</li> </ul>

# Modules

## MODULE BASIS ADMINISTRATIEVE EN LOGISTIEKE ONDERSTEUNING

### SITUERING

In deze module leert men zelfstandig administratieve en logistieke taken uitvoeren ter ondersteuning van de dienst waarvoor men werkt. Efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken staan voorop.

### ACTIVITEITEN

**1**

***Sorteert en verdeelt binnenkomende interne (elektronische) post volgens de richtlijnen van de organisatie***

- Verzamelt, klasseert en verdeelt post, dossiers, pakjes, ...
- Stelt de stukken ter beschikking van de afdelingen
- Kopieert documenten
- Gebruikt kantoorsoftware
- Gaat vertrouwelijk om met informatie

**2**

***Bereidt uitgaande post voor, sorteert en stuurt uit***

- Verzamelt en treft de nodige voorbereidingen om de stukken uit te sturen (post, dossiers, pakjes ...)
- Legt de stukken klaar voor verzending
- Neemt telefonisch contact op met de betrokkenen in functie van de verzending

**3**

***Ontvangt te verwerken documenten, controleert en vraagt instructies over de termijn, het aantal***

- Stelt de nodige vragen over de uit te voeren opdracht
- Neemt de nodige notities over de opdracht
- Legt prioriteiten binnen eigen takenpakket

**4**

***Digitaliseert en verwerkt documenten en data***

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Scant documenten in
- Voert gegevens in
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen

**5**

***Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten***

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

**6**

***Indexeert, klasseert en archiveert (elektronische) documenten***

- Verzamelt, registreert, klasseert en beheert gegevens
- Codeert archiefstukken per categorie of rubriek
- Bergt stukken op in het archiefsysteem
- Slaat digitale stukken elektronisch op

**7**

***Voert kopieerwerk uit***

- Gebruikt kantoomateriaal (fax, kopieertoestel, ...)

8

- Controleert de benodigde aantallen

***Verzorgt de logistieke ondersteuning van vergaderingen op vraag van de opdrachtgever***

- Legt vergaderzalen vast
- Reserveert media
- Zorgt voor catering
- Neemt telefonisch contact op met de nodige diensten

9

***Voert ad hoc gelijkaardige administratieve opdrachten uit voor andere diensten***

- Stelt zich flexibel op
- Legt prioriteiten
- Voert de opdracht binnen de voorziene tijdspanne uit

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis van decoratietechnieken
- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoor materiaal
- Basiskennis van verzendingsmethodes (nationaal en internationaal)
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van eenvoudige communicatietechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klassement- en archiveringsmethodes
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van snelschrifttechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van werkplanning

**MODULE KENNISMAKING KANTOORSOFTWARE****SITUERING**

In deze module leert men de basisstappen om kantoorsoftware te gebruiken en leert men vlot teksten typen. Men maakt kennis met de mogelijkheden van kantoorsoftware die vooral van toepassing is binnen een administratieve omgeving. Bij het uitvoeren van de taken ligt de nadruk op het efficiënt, kwaliteitsvol en zorgvuldig werken.

**ACTIVITEITEN****4*****Digitaliseert en verwerkt documenten en data***

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Typt vlot teksten
- Voert gegevens in
- Neemt een ergonomische houding aan

**5*****Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten***

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

**TE INTEGREREN KENNIS**

- Basiskennis van ergonomische technieken
- Kennis van dactylografie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware



## MODULE FRANS VOOR POLYVALENT ADMINISTRATIEF ONDERSTEUNER

### SITUERING

In deze module leert men op zelfredzaamheidsniveau schriftelijk en mondeling communiceren in het Frans om ook Franstalige klanten en bezoekers op eenvoudige wijze te kunnen helpen. De standaardcommunicatie die in deze module wordt aangeleerd is beperkt en wordt gelinkt aan het specifieke takenpakket van een polyvalent administratief ondersteuner.

### ACTIVITEITEN

#### 5

*Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten in het Frans*

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

#### BK-0205-3/9

*Ontvangen van bezoekers in het Frans*

- Verwelkomt de bezoeker/gast
- Kondigt de bezoeker/gast aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk

#### BK-0205-3/18

*Voert in het Frans op zelfredzaamheidsniveau telefonische gesprekken in opdracht*

- Communiceert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis Frans (zelfredzaamheidsniveau)

## MODULE ENGELS VOOR POLYVALENT ADMINISTRATIEF ONDERSTEUNER

### SITUERING

In deze module leert men op zelfredzaamheidsniveau schriftelijk en mondeling communiceren in het Engels om ook Engelstalige klanten en bezoekers op eenvoudige wijze te kunnen helpen. De standaardcommunicatie die in deze module wordt aangeleerd is beperkt en wordt gelinkt aan het specifieke takenpakket van een polyvalent administratief ondersteuner.

### ACTIVITEITEN

5

*Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten in het Engels*

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

**BK-0205-3/9**

*Ontvangen van bezoekers in het Engels*

- Verwelkomt de bezoeker/gast
- Kondigt de bezoeker/gast aan
- Verzorgt taal, gedrag en houding in contact met de bezoeker/gast
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken t.o.v. de bezoeker/gast
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk

**BK-0205-3/18**

*Voert in het Engels op zelfredzaamheidsniveau telefonische gesprekken in opdracht*

- Communiceert efficiënt
- Geeft een boodschap door
- Noteert telefonische afspraken
- Geeft de afspraken door aan de betrokkene
- Werkt de agenda van de betrokkene bij

### TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis Engels (zelfredzaamheidsniveau)

Gezien om gevoegd te worden bij het besluit van de Vlaamse Regering van ... tot wijziging van de regelgeving over de indeling van studiegebieden in opleidingen van het secundair volwassenenonderwijs, de studiebekrachtiging en de modulaire structuur van het secundair volwassenenonderwijs voor de studiegebieden administratie, horeca, land- en tuinbouw, lassen, logistiek en verkoop, mechanica-elektriciteit, Nederlands tweede taal richtgraad 1 en 2, ruwbouw, Europese talen richtgraad 3 en 4, Europese neventalen richtgraad 1 en 2 en Scandinavische talen .

Brussel, (datum).

De minister-president van de Vlaamse Regering,

Jan JAMBON

De Vlaamse minister van Onderwijs Sport, Dierenwelzijn en Vlaamse Rand,

Ben WEYTS