

Planning en organisatie

PRAKTIJKBOEK

J.H. Altena



Altena-tca Zwolle

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

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

De inhoud van dit werk is voor een groot deel gebaseerd op het eerder door ThiemeMeulenhoff uitgegeven leerboek van dezelfde auteur met de titel '**Bijeenkomsten verzorgen**'.

Inhoud

Woord vooraf	7
1 Het secretariële beroep	9
Samenwerken met de manager en collega's	19
Presenteren	24
Een kleine test	25
2 Vergaderingen organiseren en verslaan	27
Voortoets	28
Opdrachten/beroepsproducten	30
Zelftoets	46
Antwoorden op de voortoets	51
3 Bezoekers ontvangen	53
Silmex	53
Opgaven	58
Vragen	63
4 Bijeenkomsten organiseren	64
Voortoets	65
Opdrachten/vragen/beroepsproducten	66
Zelftoets	91
Antwoorden op de voortoets	97
5 Agendabeheer en relatiebeheer	100
Voortoets	101
San It Air	103
Opdrachten/beroepsproducten	104
Zelftoets	122
Antwoorden op de voortoets	126
6 Planning en uitvoeren van projecten	128
Voortoets	129
Opdrachten/beroepsproducten	131
Zelftoets	149
Antwoorden op de voortoets	154

***Het volgende hoofdstuk is uitsluitend bedoeld voor
niveau 4***

7 Internationale bijeenkomsten	158
Voortoets	159
Opdrachten/beroepsproducten	161
Incentivereizen en partnerprogramma's	173
Zelftoets	178
Antwoorden op de voortoets	183
Bijlagen	186
Illustratieverantwoording	231

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 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 directiesecretaresse 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!

Denk aan de volgende taken:

- afspraak maken met secretaresse;
- notities of notulen maken van jullie eigen overleg;
- netjes uitwerken van de vragenlijst;
- vragen stellen tijdens het interview;
- aantekeningen maken tijdens het interview;
- presentatie voorbereiden (inclusief dia's voor de beamer?);
- presentatie houden;
- schriftelijke rapportage (eerste deel; tweede deel doet iedereen apart).

Bij een wat groter project is het ook belangrijk wie voorzitter/ gespreksleider is bij jullie besprekingen. Misschien vind je het

prettig, die functie hier ook (roulerend) aan iemand toe te wijzen.

Hoe voer je deze opdracht stap voor stap uit?

(Uitvoeringsfase)

Hou een soort brainstormsessie, dat wil zeggen: ga bij elkaar zitten en laat allerlei vragen die je wilt stellen spontaan opborrelen. Een van jullie schrijft alles zo goed mogelijk op. Gekke vragen zijn toegestaan, ze brengen anderen vaak op een goed idee. (Lachen mag niet, maar dat is soms moeilijk; uitlachen hoort er in ieder geval niet bij!)

Als het spontane opborrelen stopt, probeer je van wat gezegd is een serieuze vragenlijst te maken.

Kijk ook nog eens naar de uitkomst van opgave 1; misschien levert dat nog aanvullende vragen op.

Zorg voor een logische volgorde van de vragen; maak er groepjes van.

Vul de vragenlijst aan via de informatie die je uit dit boek en uit het informatieboek kunt halen.

Gebruik in ieder geval de takenlijst, genoemd in hoofdstuk 1 van het informatieboek (voor je eigen niveau en voor je eigen secretaresse).

Vergeet niet een vraag over persoonlijke eigenschappen op te nemen, maar neem niet alle kretten van paragraaf 1.1 over, want dan krijg je antwoorden in de geest van: "Oh ja, dat is ook belangrijk," terwijl het hier vooral gaat om wat de secretaresse het allerbelangrijkst vindt (en wat ze dus vanzelf wel zal zeggen als naar de belangrijkste persoonlijke eigenschappen gevraagd wordt).

Neem de vragenlijst mee naar huis en kijk er vooral een dagje *niet* naar! Na die rustperiode kijk je er los van elkaar nog eens kritisch naar en breng je waar nodig verbeteringen aan.

Overleg dan samen over de verbeteringen en corrigeer waar nodig.

Klopt de volgorde van de vragen nog steeds?

Hou er bij het bezoek aan de secretaresse rekening mee dat het gesprek zo kan lopen dat er vragen overgeslagen worden omdat het gesprek spontaan een andere wending neemt dan voorzien. Dit geeft vaak veel extra informatie, dus probeer niet al te geforceerd de vragenlijst te volgen. Zorg er wel voor dat een van jullie de vragen afkruist die beantwoord zijn, zodat je aan het eind alsnog de overgebleven vragen kunt stellen.

Denk bij het bezoek aan de secretaresse ook aan je persoonlijke presentatie. Kleding en verzorging zijn je visitekaartje!

Eindproduct en rapportage

Een logische indeling en een prima verzorging zijn de sleutelwoorden bij de presentatie van je verhaal in de klas en op papier.

Die prima verzorging van de presentatie slaat op het verhaal zelf en de hulpmiddelen (bijvoorbeeld dia's), maar zeker ook op jezelf!

Hoe word je beoordeeld en wat heb je er zelf aan?

(Evaluatie/reflectie)

De resultaten van deze opdracht worden door je docent beoordeeld. Maar er is meer.

Deze opdracht is in de eerste plaats bedoeld om jouw beeld van de werkelijkheid van het secretariële beroep zo compleet mogelijk te maken. Dat kan ertoe leiden dat je anders tegen het beroep aan gaat kijken. Als dat met meer enthousiasme is, is dat mooi meegenomen. Is dat niet het geval dan kun je nu wellicht nog wisselen van niveau of zelfs van opleiding of je kunt een wat andere specialisatie kiezen dan je eerst van plan was.

Misschien kijk je nu ook wat anders tegen (het nut van) bepaalde vakken, leerstof of opdrachten aan.

En... bij opgave 3 gaan we de gegevens die je nu hebt wat meer op jezelf projecteren!

Lees de tekst van hoofdstuk 1.1 van het informatieboek en vergelijk wat daar staat met de resultaten van het onderzoek van je eigen groep en die van je klasgenoten.

Zoals hierboven al beloofd, gaan we nu eens kijken of wat je tot nu toe gehoord hebt over het secretariële beroep een beetje bij jou past.

□□ **Opgave 3**

Opgave 3 is een individuele opdracht waarvoor je de aantekeningen, gemaakt bij de presentatie van opgave 2, nodig hebt.

Maak een opsomming van je eigen sterke en zwakke punten wat betreft je opleiding tot secretaresse.

Maak hierbij een duidelijk onderscheid tussen je persoonlijke eigenschappen (waar je wellicht nog aan moet werken) en het takenpakket van de secretaresse.

Zie ook de praktische aanwijzingen bij deze opgave.

Het is de bedoeling dat dit werkstuk onderdeel gaat uitmaken van je portfolio. (Je docent legt de betekenis hiervan uit.) Het kan gebruikt worden om later na te gaan wat er verbeterd is wat betreft de voorbereiding op je beroep.

Tip

Maak een kopie voor jezelf en ga af en toe eens na wat er goed of slecht gaat met je voornemens voor verbetering.

Praktische aanwijzingen voor de uitvoering van opgave 3

Oriëntatiefase

Gebruik de resultaten van je eigen interview (opgave 2) en de aantekeningen die je gemaakt hebt bij de verhalen van klasgenoten.

Uitvoeringsfase

Werk min of meer volgens het lijstje met taken zoals in [hoofdstuk 1 van het informatieboek](#) (voor jouw niveau) gegeven. Het gaat erom, te vermelden wat je denkt nu al wel redelijk te kunnen, waar je waarschijnlijk weinig moeite voor hoeft te doen om het te leren en waar je vreselijk tegenop ziet omdat je denkt: “Dat leer ik nooit of met de grootste moeite”.

Zet de verschillende taken - aangevuld met taken die in de diverse interviews genoemd zijn - in de volgorde van (voor jou) makkelijk naar moeilijk.

Vergeet niet te vermelden waarom je ergens makkelijk of moeilijk tegenaan kijkt.

Werk ook het lijstje met kenmerken en eigenschappen van de (gemiddelde) secretaresse zoals die in [paragraaf 1.1 van het informatieboek](#) genoemd zijn af, maar dan in je eigen volgorde van belangrijkheid voor de functie die jij wilt (zie enquêteresultaten).

Vul het lijstje eventueel aan met gegevens uit de enquêtes. Als uit die enquêtes blijkt dat een bepaalde eigenschap helemaal niet belangrijk is of lijkt voor de door jou gewenste functie, vermeld dat dan ook.

Geef aan het eind van het verhaal een korte samenvatting waarin je één taak noemt waaraan je het meest denkt te moeten werken en één eigenschap waarvoor hetzelfde geldt.

Evaluatie/reflectie

Het onderwijs wordt steeds individueler en dus wordt er gericht gewerkt aan het verbeteren van je zwakke kanten en het verder ontwikkelen van je sterke kanten. In feite heb je nu zelf een opsomming van die punten gemaakt, zodat je nu al heel goed weet waar je in de loop van de tijd aan moet werken en welk onderdeel daarbij het belangrijkste is. En als het goed is, zul je ook merken wanneer en in hoeverre je vorderingen maakt of hebt gemaakt, zeker tijdens je beroepspraktijkvorming.

Zoals al in de opdracht vermeld is, is het de bedoeling dat de uitwerking van deze opdracht opgenomen wordt in je persoonlijke dossier.

Deze opdracht wordt niet cijfermatig beoordeeld. Je hoeft dus niet bang te zijn dat het aantal goede of slechte eigenschappen dat je jezelf toedicht van invloed is op je cijferlijst. Het gaat puur om een gerichte persoonlijke ontwikkeling waar je alleen maar voordeel van kunt hebben. Blijf dus eerlijk!

Samenwerken met de manager en collega's

Je weet ondertussen het een en ander van het secretariële beroep en daarbij is de samenwerking tussen de manager en de secretaresse al meerdere malen genoemd. Het meeste zal je wel vertrouwd en logisch in de oren klinken. Maar iets horen of lezen is helaas niet hetzelfde als iets praktisch toepassen. We zullen eens zien hoe je op een aantal praktijkgevallen reageert.

□□ Opgave 4

Vorm groepjes van 4 en probeer met betrekking tot de volgende probleemgevallen tot een eensluidend antwoord te komen.

a De manager waarvoor je werkt vraagt je regelmatig, allerlei privé-zaken te regelen zoals het kopen van een cadeautje voor zijn kinderen, het uittypen van verslagen van de buurtvereniging waarvan hij secretaris is, enzovoort. Het is eigenlijk langzaam gegroeid, maar het wordt steeds erger en het begint je een beetje tegen te staan. Aan de andere kant besef je heel goed dat je manager denkt dat je dit soort werkjes juist leuk vindt.

Hoe los je dit probleem op?

b Je bent directiesecretaresse. Jullie hebben net een reorganisatie achter de rug en je manager is ervan overtuigd dat alles tot ieders tevredenheid is geregeld.

Jij hoort echter ontevreden geluiden op kantoor; een aantal personen voelt zich slecht behandeld en geeft jouw manager daarvan de schuld. Je hebt de indruk dat het gemopper aanstekelijk werkt.

Voel je je geroepen hier iets aan te doen?

Zo ja, wat dan precies; zo niet, waarom niet?

c Je werkt bij een groot architectenbureau dat zich bezighoudt met het ontwerpen en begeleiden van uitgebreide, meest zeer kostbare, projecten.

Men is gewend projectmatig te werken; vanaf de aanloopfase tot het gereedkomen van een bouwopdracht werkt daar een vast team aan. Meestal werken de diverse teams naast elkaar aan soortgelijke projecten; uitwisseling van personeel bij ziekte is dan ook goed mogelijk.

Op dit moment probeert men een miljoenenorder van de overheid te krijgen. Je manager - één van de architecten - vergadert op het ogenblik met een aantal hoge ambtenaren over dit nieuwe project. Hij heeft gezegd dat hij niet gestoord wenst te worden.

Er wordt gebeld. Het is één van de aannemers die voor jullie werkt. Er gaat iets helemaal fout bij de bouw waar hij verantwoordelijk voor is. Hij heeft het werk stilgelegd, maar dat kost handenvol geld en hij is er van overtuigd dat de architect één en ander snel kan oplossen.

Hij wil je manager onmiddellijk aan de lijn!

Hoe los je dit op?

Een secretaresse heeft niet alleen te maken met haar manager, ook de omgang met andere medewerkers is belangrijk. Dat een vrouw daarbij zakelijk gezien net zo behandeld wil worden als een man is logisch, maar in de praktijk laat deze gelijke behandeling nog wel eens te wensen over. Over de relatie tussen mannen en vrouwen is al veel gezegd en geschreven. Voordat we hier wat nader op ingaan eerst een tweetal praktijkgevallen.

□□ Opgave 5

Vorm groepjes van 3 tot 4 personen en bespreek de volgende praktijksituaties.

a Je bent secretaresse van de directeur verkoop van een vrij grote onderneming. Je weet dat de secretaresse van de financieel directeur in verwachting is en binnenkort vertrekt.

‘Jouw’ directeur vertelt je langs zijn neus weg dat een mannelijke collega van de administratie naar de vrijkomende baan heeft gesolliciteerd en nog een goede kans heeft om te worden aangenomen ook. Afgezien van het feit dat hij niet begrijpt dat zijn collega een man aanneemt voor deze functie, vindt hij het maar dom dat deze jongeman zo'n baan wil. Een man kan toch wel iets beters krijgen! Ook financieel biedt zo'n functie maar weinig perspectief.

Hoe denk je hierover?

Hoe zou je reageren in een dergelijke situatie?

b Als secretaresse moet je vrij vaak in het archief zijn. Dit archief is bij jouw bedrijf in de kelder en het is er erg vol.

De laatste tijd komt het nogal eens voor dat een mannelijke collega 'toevallig' gelijk met jou in het archief moet zijn. 'Toevallig' moet hij je altijd op de nauwste punten passeren en wringt zich langs je heen waarbij z'n handen nog wel eens wat 'verdwalen'. Jij bent daar niet van gediend en je kijkt hem bij die gelegenheden dan ook kwaad aan; het resultaat is telkens een knipoog.

Je besluit dat dit gedoe maar eens afgelopen moet zijn, maar je weet heel goed dat de betreffende collega onmisbaar is voor de zaak en door de directie op handen wordt gedragen. Buiten het archief is hij bovendien de onschuld zelf, dus als je in het openbaar beklaagt zal iedereen denken dat je schromelijk overdrijft.

Hoe pak je dit aan?

Het is belangrijk dat je je tijdens je werk prettig voelt en niet geplaagd wordt door vervelende zaken zoals in de voorgaande praktijksituatie omschreven. Besef daarbij vooral dat *zelfverzekerdheid* het beste wapen is. Iemand die zelfvertrouwen uitstraalt dwingt op natuurlijke manier respect af en zal in de praktijk de zaken het makkelijkst naar zijn of haar hand kunnen zetten.

Sommigen zijn van nature nogal zelfverzekerd, anderen zijn juist onzeker van zichzelf. Bedenk in het laatste geval dat je de theoretische en praktische vaardigheden, nodig voor een goede beroepsuitoefening, kunt leren. Als je ervan overtuigd bent dat je je werk naar behoren kunt uitvoeren is er geen enkele reden voor onzekerheid!

Dit boek probeert je een klein eindje op weg te helpen; help jezelf extra door bij verdere praktijkopdrachten en projecten het initiatief te (durven) nemen!

Lees nu eerst paragraaf 1.2 van je informatieboek voordat je verdergaat.

Opgave 6

Stel je voor dat je, samen met je manager, lang hebt overgewerkt. Je hebt niets gegeten en je manager stelt voor, dat goed te maken met een eenvoudig dinertje in het restaurant om de hoek. Hij weet hoe het hoort en behandelt je dan ook als zijn gast.

Ga met behulp van een boek over moderne omgangsvormen na aan welke regels je manager zich allemaal zal houden. Geef ook aan waar je zelf op moet letten.

Presenteren

Bestudeer nu, als dat nog niet gebeurd is, de tekst van paragraaf 1.3 van het informatieboek.

□□ Opgave 7

Uit te voeren bij de presentaties van opgave 2 of (later) bij andere presentaties.

Beoordeel de presentaties van klasgenoten op de volgende punten:

- Persoonlijke presentatie (dus uiterlijke verzorging).
- Uitstraling, enthousiasme, non-verbale expressie.
- Manier van spreken.
- Afstemming op het publiek en contact met het publiek.
- Opbouw van het verhaal.
- Visuele ondersteuning (bij beamergebruik zowel de opbouw als de aparte dia's beoordelen).
- Gebruik/bediening van eventuele hulpmiddelen (zoals kathedr, white board, beamer).

Geef ook een totaaloordeel.

Kwam het verhaal 'lekker' over of...?

Zet je oordeel (zowel de positieve als de negatieve punten) overzichtelijk op papier.

Zet ook exact op papier wat je feedback zou zijn als daarom gevraagd werd.

Wat heb je hier zelf van geleerd?

Een kleine test

Aan het eind van dit hoofdstuk gaan we met behulp van de volgende vragen na wat je tot nu toe opgestoken hebt. Sommige van die vragen kun je uit de tekst of uit je interview halen; de laatste twee testen je gevoel voor etiquette (waarbij het goede antwoord op vraag 7 wel eens verrassend kan zijn).

Vragen

- 1** Wat zijn de voornaamste persoonlijke eigenschappen die een goede secretaresse moet bezitten?
- 2** Je weet nu dat een secretaresse assertief moet zijn. Daarnaast wordt ook een loyale werkhouding van haar verwacht. Zijn deze eigenschappen conflicterend? Licht je antwoord toe, liefst aan de hand van een voorbeeld.
- 3** Welke taken heeft een secretaresse? Ga bij de beantwoording van deze vraag in eerste instantie uit van je eigen niveau. Wat zijn volgens jou de karakteristieke verschillen tussen een assistent-secretaresse, een 'gewone' secretaresse en een directiesecretaresse?
- 4** Gehuwden of samenwonenden met kinderen gaan vaak (beide) parttime werken. Waarom zou dat bij veel secretariaatsfuncties op problemen stuiten? Zijn deze problemen even groot bij eenvoudige en bij 'betere' secretariaatsfuncties?
- 5** In het informatieboek wordt gesteld dat de secretaresse van nu te maken krijgt met (de nieuwste) ict-toepassingen. Waarvoor staan de letters ict? Geef een paar praktische voorbeelden van ict-toepassingen.

6 Je manager, een vijf jaar geleden gepensioneerd oud-directeur en jij (directiesecretaresse) hebben zojuist een vrij formeel samenzijn afgesloten met een maaltijd in een speciaal hoekje van het bedrijfsrestaurant.

Je bent gewend, bezoekers hun jas aan te reiken, maar de krasse zeventigjarige is je net voor en houdt jouw jas voor je op.

Wat doe je?

7 Je bent (vrij vroeg) op de huwelijksreceptie van een collega. Je zit genoeglijk met enkele kennissen te praten; op een gegeven moment merk je dat het wel erg druk wordt.

Wat doe je?

Bij het weggaan merk je dat bruid en bruidegom in een geanimeerd gesprek gewikkeld zijn met enkele gasten. Je besluit dan maar zonder afscheid te nemen te vertrekken.

Mag dat volgens de 'regels van de etiquette'?

2 Vergaderingen organiseren en verslaan

Het organiseren en verslaan van vergaderingen is een belangrijke taak voor iedere secretaresse. Er zal dan ook veel aandacht aan worden geschonken op school en tijdens de beroepspraktijkvorming (stage).

We gaan op drie manieren praktisch oefenen met het organiseren en notuleren van vergaderingen:

1 Via de opgaven uit dit praktijkboek. Daarbij blijven we eerst dicht bij huis (school) voordat we overstappen op de wat moeilijker vergaderingen. Toch blijven de schoolmuren en de klas hierbij een belemmering; het wordt nooit helemaal echt voor wat betreft het belangrijkste onderdeel: het notuleren.

2 Bij het uitvoeren van grote projecten op school. Hierbij wordt - in je eigen belang - echt en serieus vergaderd en genotuleerd en kun je in een vertrouwde omgeving laten zien wat je geleerd hebt (en daar zeker ook zelf wat aan hebben).

3 Tijdens de bpv (stage). Daar wordt het pas helemaal echt. Een handicap is dan de - niet vertrouwde - vaktaal die tijdens vergaderingen wordt gebruikt. Je zult merken dat notuleren van dat soort vergaderingen moeilijk is, maar dat je al een eind op weg bent als je alle regels en trucs die je op school leert snel en efficiënt kunt toepassen.

Voordat we praktisch aan de slag gaan, zullen we eerst eens zien wat je al van vergaderen en wat daar omheen gebeurt afweet. Natuurlijk weet je wel wat een vergadering is en notuleren zal ook wel geen onbekend begrip zijn (theoretisch gezien dan), maar verder?