

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
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 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. Rare 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 kreten 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.

*Op de volgende pagina's nog een deel van hoofdstuk 2.
(Vergeet de paginanummering.)*

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 - voor jou vaak vreemde - 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?

Voortoets

Met behulp van de volgende toets kun je je theoretische kennis op het gebied van vergaderen en verslaglegging testen. Het is met deze kennis net als met een rijbewijs: als je alle regels en begrippen kent, wil dat nog niet zeggen dat je goed kunt rijden! Maar als je helemaal niets weet, gaat het zeker fout.

1a Wat is een convocatie?

b Wat versta je onder de agenda van een vergadering?

c Het agendapunt 'notulen vorige vergadering' leidt vaak tot lange discussies over allerlei facetten van de voorgaande vergadering. Weet jij een manier om die discussies zo te stroomlijnen dat efficiënter vergaderd wordt (wat dit onderdeel betreft)?

2a Noem 3 taken die de voorzitter van een vergadering heeft.

b Stel, bij een vergadering is iemand aanwezig in de functie van secretaris, maar iemand anders notuleert. Wie is nu (formeel) verantwoordelijk voor de inhoud van de notulen?

c Tijdens of na een vergadering wordt gezegd dat sprake is (was) van verborgen agenda's. Wat is dat?

3a Bij het notuleren zul je uiteraard vastleggen wat er besproken is en wat de belangrijkste consequenties daarvan zijn. Is het daarbij belangrijk, duidelijk vast te leggen wie wat gezegd heeft (met vermelding van alle namen dus)?
Verklaar je antwoord.

b In de notulen staat: 'Het voorstel werd helaas afgewezen'. Is dit een juiste verwoording (van dat afgewezen voorstel)? Zo niet, verbeter dan de zin.

c Stel, een bepaalde groep mensen vergadert eenmaal per zes weken.
Wanneer worden de notulen van zo'n vergadering verzonden?

De goede antwoorden vind je aan het eind van dit hoofdstuk. Heb je alleen de a-vragen goed, dan is je voorkennis mager. Heb je ook de b-antwoorden goed, dan zit het wel aardig goed met die voorkennis, wat overigens nog lang niet wil zeggen dat ook de praktijkopdrachten (waar het uiteindelijk allemaal om gaat) vlekkeloos zullen verlopen. Heb je ook nog de meerderheid van de c-antwoorden goed en heb je bovendien het nodige praktische inzicht, dan kom je deze module ongetwijfeld zonder kleerscheuren door. De uitslag leert of je de komende weken hard of minder hard zult moeten werken/studeren.

In de eerste opgave hieronder houden we het simpel en oefenen we de verschillende zaken die je rond vergaderingen moet kunnen regelen en uitvoeren stuk voor stuk. Wel gaan we al direct uit van situaties zoals je die als secretaresse zult tegenkomen. Later wordt het een kwestie van combineren en gewoon overal (tegelijk) aan denken.

Aanwijzingen voor het op de juiste manier uitvoeren van opgave 1 vind je in hoofdstuk 2 van het informatieboek (tot 2.2.1).

■■ Opgave 1 Reserveren vergaderzaal

Over precies twee maanden vergadert de directie van jullie school met collega's van andere MBO-opleidingen uit de regio (zoals elk jaar rond die tijd).

Dat gebeurt dit keer in de vestigingsplaats van jullie school of in de directe omgeving daarvan. Aangezien de directie liever niet voor allerlei wisselwasjes gestoord wil worden, kiest men voor een vergaderzaal buiten de school.

Als directiesecretaresse mag jij de exacte plaats bepalen en de zaal reserveren. Daarbij dien je rekening te houden met de volgende punten:

- Er komen ongeveer acht personen, waarvan de helft met de auto en de andere helft met de trein.
- Een van de genodigden is licht gehandicapt en heeft een goede, verstelbare (bureau)stoel nodig als hij langer dan een uur moet zitten.
- Gezien het vergadertijdstip (9.30 uur tot 12.00 uur) moet er een behoorlijke lunch geregeld worden (na de vergadering).
- Roomservice (koffie/thee) is gewenst.

Bepaal een geschikte plaats van samenkomst. Geef een motivatie voor je keuze.

Welke gegevens/opdrachten geef je allemaal door bij je reservering?

Tip

De meeste vergadercentra geven via internet uitgebreide informatie.

Nu de vergaderzaal gereserveerd is en de datum en tijd van de vergadering vaststaan, moeten de deelnemers officieel worden uitgenodigd. Omdat de agenda nog niet helemaal klaar is en de deelnemers wellicht naar aanleiding van de hoofdpunten zelf ook nog een agendapunt willen opvoeren, stuur je eerst een convocatie.

Zie voor de inhoud van een convocatie paragraaf 2.2.1 van je informatieboek.