

Economie & Ondernemen

OFFICE EN SUPPORT





COLOFON

Hoofdauteur
Liesbeth van Schalkwijk

Auteurs
Stephan Bloemendal
Elke van den Elsen
Eus van der Grift
Anton Ketellapper
Roos Ploeg

Met medewerking van
Frederike Lems
Joyner Meelhuysen
Elise Mijderwijk
Leon Mijderwijk
Eva Mulder

Redactie
Maartje Smit

Vormgeving
Mirjam Lems, FC-creatief. www.fc-creatief.nl

ISBN: 978-94-6376-546-6

Eerste druk © Copyright EduHint 2024

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm, hetzij elektronisch, mechanisch, door middel van fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van EduHint.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb. 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art.16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.



INHOUD

WERKBOEK OFFICE EN SUPPORT

Inleiding	4
Werkwijze	5
Lekker duidelijk	6
Handig die indeling!	8
Structureren is kinderspel	10
Indelen als een pro	12
Offerte graag!	14
Beste aanbod	16
Offertes maken	18
Binnen 30 dagen op rekening	20
Alle leveranciers	22
Inkopen en afschrijven	24
Werken loont!	26
Koningsspellen	28
Goed jaar?	30
Indexcijfers	33
Cirkel, staaf en ?	36
Welkom bij Zinzy!	38
Kan ik je helpen?	40
Afspraak is afspraak	42
Ik heb een afspraak met	44
Jaarcijferfeestje!	46
Naambadges Zinzy	48
Pleister??	50
Bedrijfstraining OMK	53
Mailen maar!	56
Evalueer en leer	60
Terugblikken is vooruitkijken	66

BESTE LEERLING

Welkom bij PERSPECTIEF vmbo: Office en Support! Heb je je ooit afgevraagd hoe een kantoor altijd soepel blijft draaien? Wat er allemaal gebeurt achter de schermen van een bedrijf? Hoe een e-mail van een klant wordt verwerkt? Elke dag gebeuren er duizenden dingen in een kantoor.

Kantoor- en supportmedewerkers zorgen ervoor dat alle vragen en opdrachten die binnenkomen, goed worden afgehandeld. Ze plannen afspraken, organiseren vergaderingen en zorgen dat alle documenten netjes worden bewaard. Ze maken het werken op kantoor handig en veilig.

Goede communicatie is ook heel belangrijk. Soms gaat er iets mis: een document kan kwijtraken, een afspraak kan verkeerd gepland worden of er kan een technisch probleem zijn. Deze problemen moeten snel opgelost worden zodat alles goed blijft werken. Bij Office en Support leer je hoe je met deze uitdagingen omgaat. Of je nu geïnteresseerd bent in administratief werk, klantenservice of IT-support, je krijgt de kennis en vaardigheden die je nodig hebt om in een kantoor te werken. Welkom bij de wereld achter de schermen van een bedrijf!

De praktijkopdrachten in dit boek helpen je om de theorie beter te begrijpen en toe te passen in de echte wereld. Ontdek meer op het online leerplatform van PERSPECTIEF vmbo. Daar vind je niet alleen de theorie die je nodig hebt bij de praktijkopdrachten, maar ook theorievragen, opdrachten én hoofdstuktoetsen om je begrip van de leerstof te testen. En niet onbelangrijk, je vindt er de bijlagen die je nodig hebt bij de praktijkopdrachten.

Veel succes en vooral veel leerplezier met het verkennen van de wereld van Office en Support!



In het lesmateriaal kom je deze pictogrammen tegen:

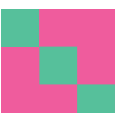
- ! → wijst je naar de theorie op het online leerplatform. De theorie moet je kennen om de praktijkopdrachten te kunnen doen.
- ? → vertelt je welke materialen en bijlagen je nodig hebt bij de praktijkopdrachten. Bijlagen vind je bij Bronnen bij de theorie op het online leerplatform.
- » → geeft aan waar je werkt en wat je gaat doen.
- !! → toont je stapsgewijs wat je precies moet doen.

Aan het einde van elke praktijkopdracht volgt een handige checklist die je invult om te checken of je alles hebt gedaan. Je docent vult de lijst ook in en geeft je complimenten en/of feedback.

Een praktijkopdracht te moeilijk? Geen probleem. Neem nog eens de theorie en de oefenvragen op het online leerplatform door en probeer het nog eens.

Om je nog beter op weg te helpen vind je in de map een boek met een methodewijzer, informatie over de vier bedrijven en de module ToekomstPerspectief die je helpt bij je loopbaanoriëntatie.

Dit betekenen de icoontjes aan het begin van een opdracht:

-  → Praktijkopdracht
-  → Verwijzing naar de theorie
-  → Werk alleen.
-  → Werk samen met een klasgenoot.
-  → Werk in een groep of met de hele klas.
-  → De opdracht is makkelijk.
-  → De opdracht is wat moeilijker.
-  → De opdracht is moeilijk.
-  → Zo lang doe je over de opdracht.



De opdracht

Jij maakt een duidelijke mappenstructuur aan op de laptop van een nieuwe collega zodat zij goed kan starten.



Wat moet je weten?
Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Administratieve gegevens verwerken (paragraaf 1 en 2) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.





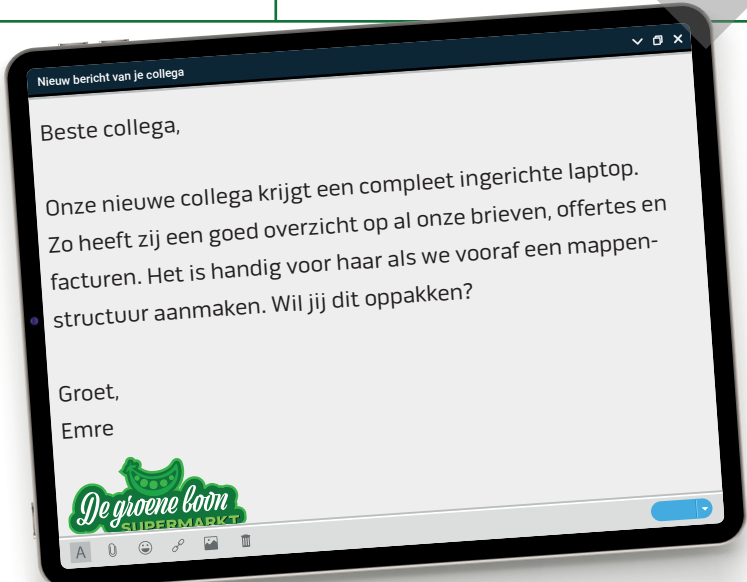
Wat heb je nodig?

- computer
- voorbeeldofferte en -factuur de Groene Boon

Waar werk je?

- op een rustige werkplek

 **Wat ga je doen?**



Stappenplan

1. Overleg met je docent op welke locatie de mappenstructuur komt. Bijvoorbeeld op de harde schijf van je computer, in het schoolnetwerk of 'in de cloud'.
2. Gebruik Verkenner. Maak een map aan met de naam Praktijkopdracht mappenstructuur. Als je dit online doet (in de cloud), deel dan de map met je docent(en).
3. Maak in deze map een nieuwe map aan en geef die de naam De Groene Boon.
4. Maak in de map De Groene Boon deze mappen aan:
 - Inkoop
 - Verkoop
 - Klanten
 - Leveranciers
 - Correspondentie
5. Maak in de map Inkoop deze mappen aan:
 - Offertes
 - Facturen
6. Maak in de map Verkoop deze mappen aan:
 - Offertes
 - Facturen
7. Ga naar de bestanden Voorbeeldofferte Groene Boon en Voorbeeldfactuur Groene Boon.
8. Download de voorbeeldofferte van de Groene Boon en plaats het bestand in de juiste map. Ik heb het bestand geplaatst in deze map:
9. Download de voorbeeldfactuur van de Groene Boon en plaats het bestand in de juiste map. Ik heb het bestand geplaatst in deze map:



TIP:
Pak de juiste bestanden, let op het bedrijfslogo.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Met docent de plek van de mappenstructuur afgestemd?		
Map Praktijkopdracht mappenstructuur gemaakt?		
In map Praktijkopdracht mappenstructuur een map De Groene Boon gemaakt?		
Map De Groene Boon onderverdeeld in Inkoop, Verkoop, Klanten, Leveranciers en Correspondentie?		
Mappen Inkoop en Verkoop onderverdeeld in Offertes en Facturen?		
Voorbeeldofferte en voorbeeldfactuur in de juiste mappen geplaatst?		

Tops en tips van je docent:



Offerte graag!



De opdracht

Cool World doet graag wat extra's voor haar medewerkers, in dit geval vers fruit in de kantine. Jij schrijft een mail naar drie leveranciers waarin je vraagt om een offerte om dit te leveren.

Wat moet je weten?

Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Administratieve gegevens verwerken (paragraaf 3) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



Let op: maak eerst de opdracht Handig die indeling!

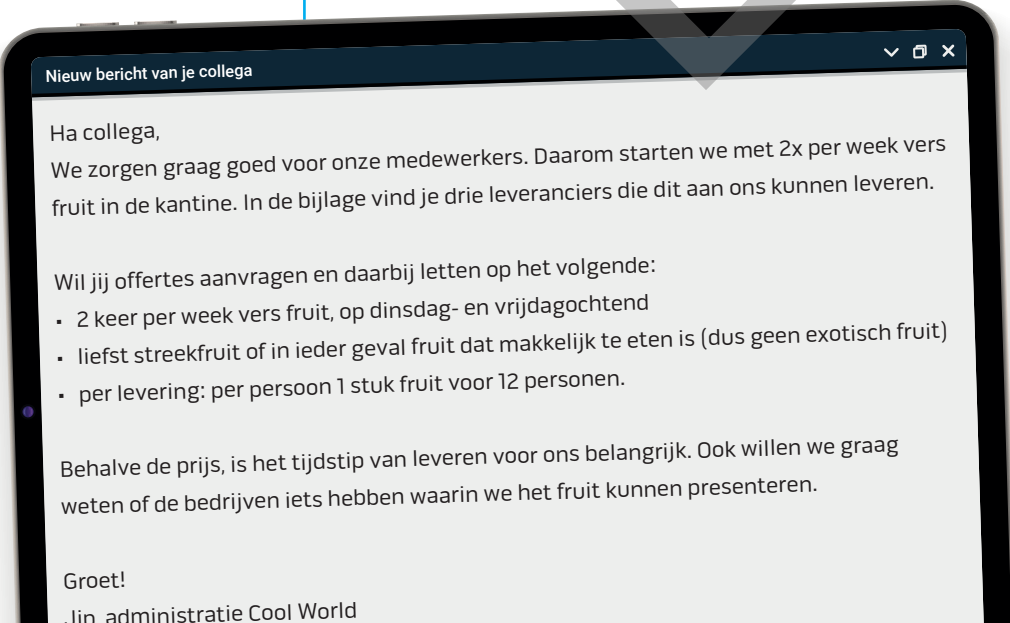
Wat heb je nodig?

- computer
- bijlage Offerte graag

Waar werk je?

- op een rustige werkplek

Wat ga je doen?



Stappenplan

1. Open het bestand Offerte graag.
2. Je stuurt een e-mail naar Leverancier 1 - Fruitkantoor. Gebruik hiervoor het bestand: Offerte graag.
3. Typ het juiste mailadres bij "aan". Bij "onderwerp" vul je in "Offerte-aanvraag".
4. Schrijf het bericht.
 - Kies een passende aanhef.
 - Vertel wie je bent en voor welk bedrijf je werkt. Geef de fruitwensen door:
 - op welke dagen
 - welk moment van de dag
 - welk soort fruit
 - hoeveelheid per keer.
 - Vraag naar de mogelijkheden bij het bedrijf om het fruit netjes te presenteren.
5. Sluit de mail correct af. Gebruik jouw eigen naam en de bedrijfsnaam.
6. Sla het bestand op in de map Praktijkopdracht mappenstructuur die je maakte in opdracht Lekker duidelijk. Denk goed na bij welk bedrijf en in welke submap je deze offerte opslaat. Ik heb het bestand geplaatst in deze submap:
7. Je stuurt een e-mail naar Leverancier 2 - de Groene Boon. Gebruik hiervoor het bestand Offerte graag.
8. Typ het juiste mailadres bij "aan". Bij "onderwerp" vul je in "Offerte-aanvraag".
9. Schrijf het bericht. Of knip en plak de tekst van jouw mail aan leverancier 1.
10. Sla het bestand op in de map Praktijkopdracht mappenstructuur die je maakte in opdracht Lekker duidelijk. Denk goed na bij welk bedrijf en in welke submap je deze offerte opslaat. Ik heb het bestand opgeslagen in deze submap:
11. Je stuurt een e-mail naar Leverancier 3 - Slawine.
12. Schrijf het bericht. Of knip en plak de tekst van jouw mail aan leverancier 1.
13. Sla het bestand op in de map Praktijkopdracht mappenstructuur die je maakte in opdracht Lekker duidelijk. Denk goed na bij welk bedrijf en in welke submap je deze offerte opslaat. Ik heb het bestand opgeslagen in deze submap:

Adresgegevens leverancier 1	Adresgegevens leverancier 2	Adresgegevens leverancier 3
Fruitkantoor	De Groene Boon	Slawine
Appelstraat 23	Sperziehoek 13	Kropstraat 10
6824 AP Arnhem	6826 SH Arnhem	6004 KS Velp
offertes@fruitkantoor.nl	info@degroeneboonarnhem.nl	info@slawine.nl

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Juiste mailadres en onderwerp ingevuld in de mails naar leverancier 1, 2 en 3?		
Passende aanhef bij alle drie de mails?		
Jouw naam en functie verwerkt in alle drie de mails?		
Alle fruitwensen verwerkt in alle drie de mails?		
Alle drie de mails correct afgesloten?		
Elke mail in de juiste map opgeslagen?		

Tops en tips van je docent:



TOPS



TIPS

Offertes maken



De opdracht

Je maakt twee offertes, een voor Cool World en een voor Tabula.

- 
- Wat moet je weten?**

Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Administratieve gegevens verwerken (paragraaf 3) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



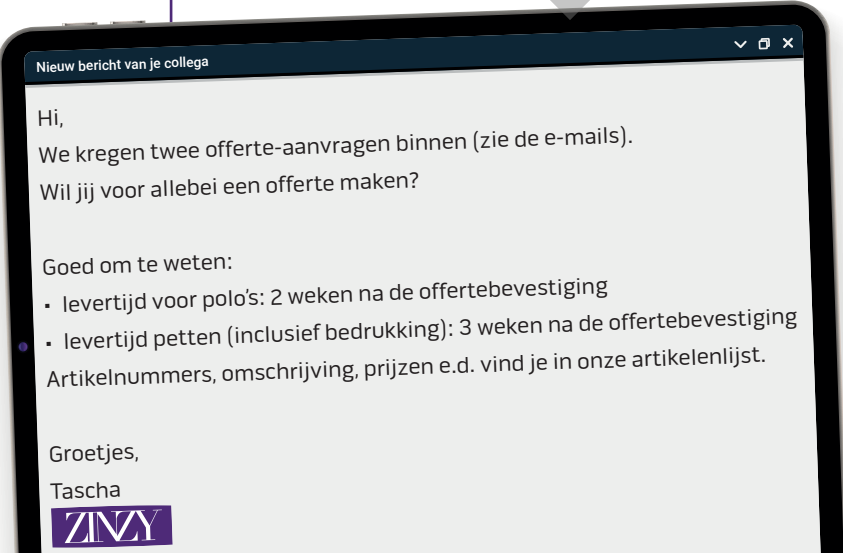
 Let op: maak eerst de opdracht Indelen als een pro.

- 
- Wat heb je nodig?**

 - computer
 - Offertes maken_leeg template
 - Offertes maken_Zinzy artikelenlijst
 - e-mails van Cool World en Tabula

- Waar werk je?**
- op een rustige werkplek

- 
- Wat ga je doen?**



Stappenplan

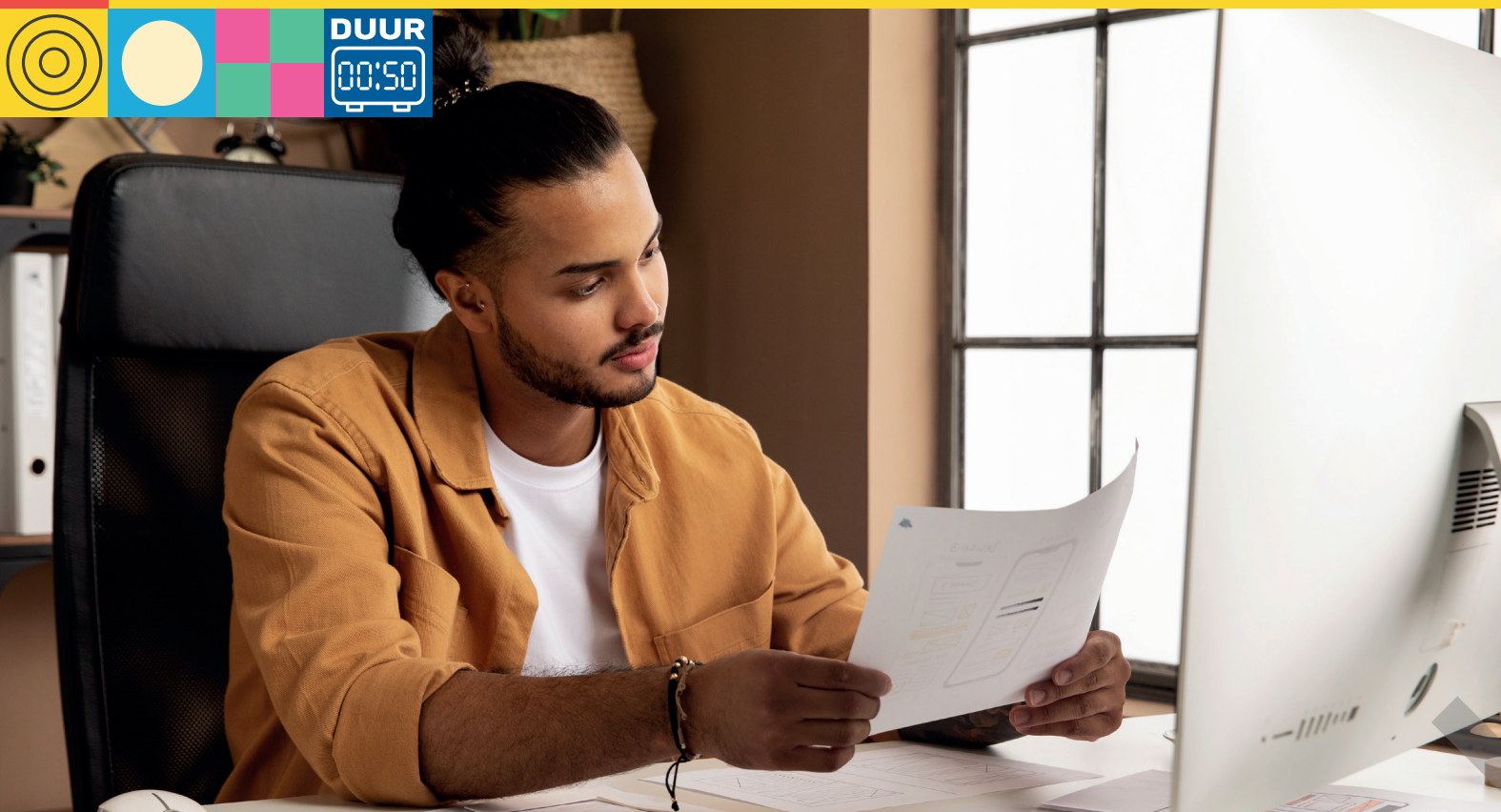
1. Download Offertes maken_leeg template. Sla het op in de juiste map binnen de map Praktijkopdracht mappenstructuur.
 2. Open het bestand en sla het nog eens op, nu onder de naam Offerte Cool World.
 3. Vul bij "Aan:" de adresgegevens in van Cool World. Deze vind je in de mail van Cool World.
 4. Vul bij "Datum" in "2 maart". Het klantnummer is 248. Het offertenummer is A3620.
 5. Download Offertes maken_Zinzy artikelenlijst. Sla het bestand op in de map Offertes bij Verkoop.
 6. Open het bestand. Welk merk polo heeft Zinzy in het assortiment? Het merk is:
-
7. Neem de volgende gegevens van de polo's over in de offerte die je maakt voor CoolWorld:
 - Artikelcode
 - Omschrijving
 - Verkoopprijs ex. btw.
 8. Vul dit aan met de aantallen van de offerte-aanvraag.
 9. Zakelijke klanten die bij Zinzy voor meer dan € 1000 bestellen, krijgen 5% korting op de factuur. Vul dit juist in op de offerte.
 10. Vul bij "Opmerkingen" de levertijd van de producten in. Je vindt die in de mail van Tascha.
-
11. Sla het bestand op en sla het bestand nogmaals op als pdf-document. Je eerste offerte is nu klaar! Het totale bedrag van de offerte is:
-
12. Je begint nu aan je tweede offerte. Open het bestand Offertes maken_leeg template. Sla het bestand nog een keer op in de juiste map onder de naam Offerte Tabula.
 13. Voer bij "Aan:" de adresgegevens in van Tabula. Deze vind je in de mail van Sam.
 14. Vul bij "Datum" in "2 maart". Het klantnummer is 265. Het offertenummer is A3621.
 15. Open het bestand Offertes maken_Zinzy artikelenlijst. Zoek de gevraagde petten.
 16. Neem de volgende gegevens over in de offerte:
 - Artikelcode
 - Omschrijving
 - Verkoopprijs ex. btw.
 17. Het bedrukken van een pet kost € 5 per pet. Vul dit juist in op de offerte. Gebruik de omschrijving "bedrukken petten".
 18. Vul bij "Opmerkingen" de levertijd van de producten in. Je vindt die in de mail van Tascha.
 19. Sla het bestand op en sla het bestand nogmaals op als pdf-document. Je tweede offerte is nu klaar!

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Twee bestanden in Excel opgeslagen onder de namen Offerte Cool World en Offerte Tabula?		
Beide bestanden ook opgeslagen als pdf?		
Adresgegevens van de ontvanger op beide offertes goed ingevuld?		
Offertegegevens (Datum, Klantnummer, Offertenummer) op beide offertes juist ingevuld?		
Artikelcode, Omschrijving, Aantal, Stukprijs en Code op beide offertes juist ingevuld?		
Levertijden juist ingevuld bij Opmerkingen?		
Bij de offerte aan Cool World korting juist ingevuld?		
Bij de offerte aan Tabula de kosten voor het bedrukken van de pet juist ingevuld?		

Tops en tips van je docent:



Inkopen en afschrijven



De opdracht

Je berekent de afschrijvings- en de bedrijfskosten voor Tabula.



Wat moet je weten?

Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Administratieve gegevens verwerken (paragraaf 2) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



 Let op: maak eerst de opdracht Structureren is kinderspel.



Wat heb je nodig?

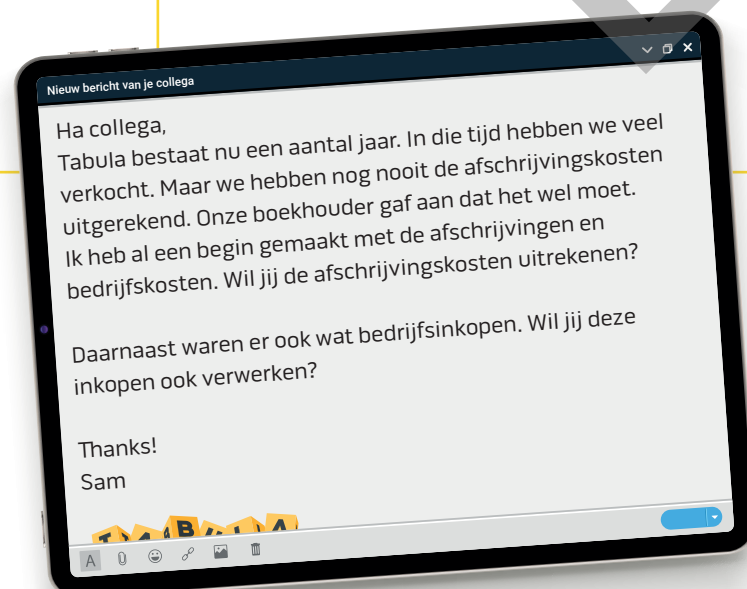
- computer
- bijlage Afschrijvingen
- bijlage Bedrijfskosten
- bijlage Inventaris
- bijlage Kantoor en keuken

Waar werk je?

- op een rustige werkplek



Wat ga je doen ?



Stappenplan

1. Open het Excel-bestand Kantoor en keuken.
2. Sla het bestand op in de map Praktijkopdracht mappenstructuur onder Tabula, Inkoop.
3. Ga naar tabblad Inventaris.
4. Noteer de formule voor het berekenen van de jaarlijkse afschrijvingskosten.
5. Bereken voor alle in jaar 1 en 2 ingekochte artikelen de afschrijving per jaar. Doe dit met een formule.
6. Open het bestand Inventaris. In jaar 3 zijn aangeschaft: een laptop en extra toetsenbord.
7. Het toetsenbord wordt in 3 jaar afgeschreven, de laptop in 5 jaar.
8. Voeg deze aankopen toe aan het Excel-bestand Afschrijvingen.
9. Bereken de jaarlijkse afschrijvingskosten van deze aankopen.
10. Bereken de totale afschrijvingskosten in jaar 1.
11. Bereken de totale afschrijvingskosten in jaar 2 en 3.
12. Open het Excel-bestand Kantoor en keuken.
13. Sla het bestand op in de map Praktijkopdracht mappenstructuur in de map Tabula, Inkoop.
14. Ga naar het tabblad Keukenvoorraad.
15. Open het bestand Bedrijfskosten.
16. Werk de werkelijke voorraad bij. Zet in kolom G (Bij) het aantal van de producten van de kassabon van de Groene Boon.
17. Ga naar kolom I. Hier tel je de aangekochte producten bij de oude werkelijke voorraad op. Dit is de nieuwe werkelijke voorraad.
18. Ga naar het tabblad Kantoorartikelen.
19. Werk het bestand bij. Doe dit op dezelfde manier als bij de aankopen van De Groene Boon.
20. Sla het bestand op.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Excel-bestand Kantoor en keukenn in de juiste map opgeslagen?		
Afschrijving per jaar juist berekend met een formule in Excel?		
De twee nieuwe inventarisaankopen juist verwerkt in het Excel-bestand?		
Totale afschrijvingen per jaar juist berekend?		
In tabblad Keukenvoorraad voorraden juist verwerkt?		
In tabblad Kantoorartikelen voorraden juist verwerkt?		
Excel-bestand opnieuw opgeslagen?		

Tops en tips van je docent:



TOP



TIP

Cirkel, staaf en ?



De opdracht

Je maakt verschillende grafieken om bepaalde gegevens in één oogopslag te kunnen zien.

Wat moet je weten?

Volg eerst theorie Hoofdstuk 1 - Administratieve gegevens verwerken (paragraaf 3 en 4) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.

Let op: maak eerst de opdracht Indelen als een pro.

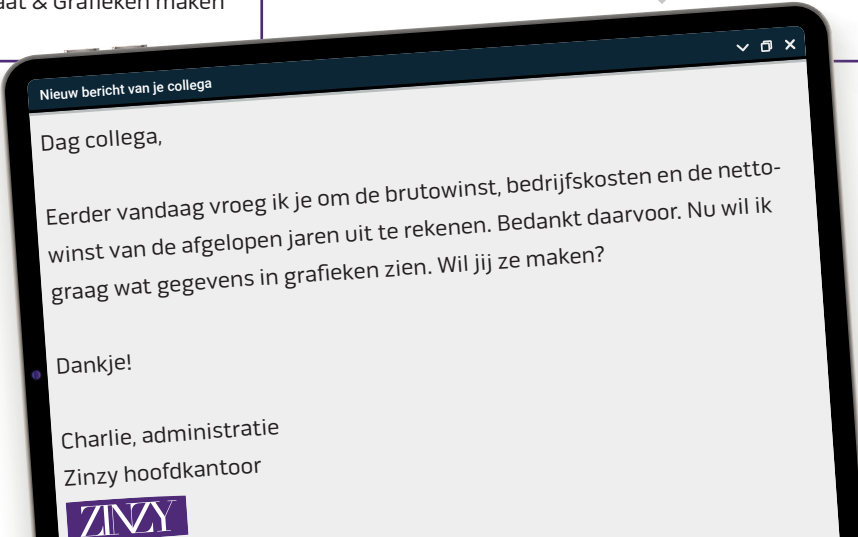
Wat heb je nodig?

- computer
- bijlage Bereken het resultaat & Grafieken maken

Waar werk je?

- op een rustige werkplek

Wat ga je doen ?



Stappenplan

- Overleg met je docent met wie je deze opdracht maakt.
- Open het Excel-bestand Bereken het resultaat & Grafieken maken.
- Ga naar tabblad Omzet per artikelgroep. Maak een cirkeldiagram van de omzet per artikelgroep in 2024:
 - Selecteer de gegevens die horen bij de omzet van 2024, de cellen D2 tot en met D4.
 - Selecteer ook de gegevens voor de legenda, de cellen A2 tot en met A4.
 - Ga naar de tab Invoegen en klik op Cirkel.
- Selecteer de gegevens die horen bij de omzet van 2024, de cellen D2 tot en met D4
 - Selecteer ook de gegevens voor de legenda, de cellen A2 tot en met A4.
 - Ga naar de tab Invoegen en klik op Cirkel.
- Dubbelklik bovenin op de grafiektitel.
 - Wijzig de grafiektitel in Omzet 2024 per productgroep.
- Ga naar tabblad Kosten. Maak een staafdiagram van de totale kosten in 2022, 2023 en 2024:
 - Selecteer de gegevens die horen bij de totale kosten van de verschillende jaren (B2 – D12).
 - Selecteer ook de gegevens voor de legenda, de cellen A2 tot en met A12.
 - Ga naar Invoegen en klik op Staaf.
- Selecteer de gegevens die horen bij de totale kosten van de verschillende jaren (B2 – D12).
 - Selecteer ook de gegevens voor de legenda, de cellen A2 tot en met A12.
 - Ga naar Invoegen en klik op Staaf.
- Dubbelklik bovenin op de grafiektitel.
 - Wijzig de grafiektitel in Kosten 2022 – 2024.
- Wat vind je duidelijk aan deze grafiek? Aan deze grafiek vind ik duidelijk:

Wat vind je niet duidelijk aan deze grafiek? Aan deze grafiek vind ik niet duidelijk:

- Ga naar tabblad Resultaatberekening. Selecteer de volgende cellen: A3:D3 en A6:D6 en A8:D8. Dit zijn de inkoopwaarde, bedrijfskosten en nettowinst.
- Ga naar Invoegen en klik op een grafiek naar eigen keuze. Kies een grafiek die je duidelijk vindt.

Ik kies voor deze grafiek: _____

omdat: _____

- Sla het Excel-bestand op in de map Financiën van Zinzy.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Cirkeldiagram Omzet 2024 per productgroep correct?		
Staafdiagram Kosten 2022- 2024 correct?		
Duidelijk aangegeven wat wel en niet duidelijk is aan de staafdiagram?		
Diagram van de inkoopwaarde, bedrijfskosten en nettowinst in de verschillende jaren correct?		

Tops en tips van je docent:

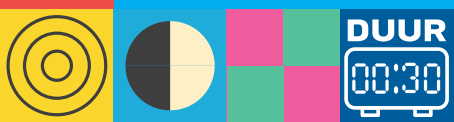


TOPS



TIPS

Kan ik je helpen?



De opdracht

Je werkt vandaag achter de servicebalie van Cool World. Afwisselend werk. Je neemt telefoontjes aan en helpt klanten met een lastige vraag of klacht.

Wat moet je weten?
Volg eerst theorie Hoofdstuk 2 - Aan de balie werken (paragraaf 1 tot en met 4) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



Let op: maak eerst de opdracht Handig die indeling!

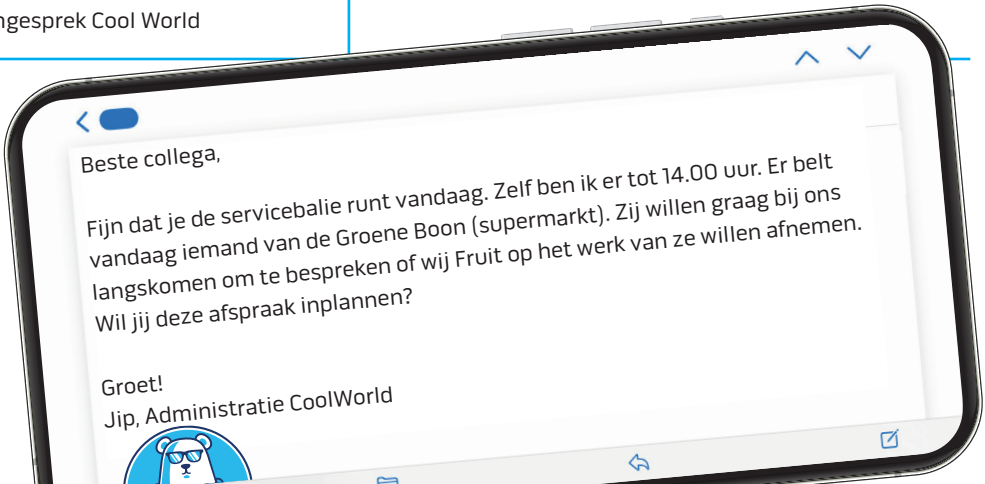
Wat heb je nodig?

- computer
- ingerichte servicebalie
- 2 telefoons of een ruimte om het gesprek te voeren
- Rollenkaart klachtengesprek Cool World
- Rollenkaart telefoongesprek Cool World

Waar werk je?

- bij een fictieve servicebalie bij Cool World

Wat ga je doen?



Stappenplan

1. Overleg met je docent met wie en waar je deze opdracht doet. Ik werk samen met:
2. Jullie starten met het opruimen van de servicebalie.
3. Ruim de balie op. Zorg dat er geen rommeltjes, papiertjes of losse dingen op de balie liggen.
4. Nu maken jullie de balie schoon. Ik heb schoongemaakt met een vochtige doek en een sopje/microvezeldoek/keukenrol met Glassex.
5. Leg klaar:
 - telefoon
 - pen en papier voor telefoonnotities
6. Maak een foto van de schone, opgeruimde en ingerichte balie.



7. Sla de foto op in jouw online leeromgeving onder de naam Schone_servicebalie_CoolWorld.
8. Nu 'ontvang' je de klant.
9. Overleg wie de rol van klant en wie de rol van medewerker op zich neemt.
10. Open de bijlage Rollenkaart klachtengesprek Cool World.
11. Lees beide rollen door.
12. De leerling die medewerker speelt, staat achter de servicebalie.
13. De leerling die klant speelt, loopt naar de servicebalie toe.
14. Voer samen het klachtengesprek.
15. Nu voeren jullie samen een telefoongesprek.
16. Overleg met je docent waar jullie het telefoongesprek voeren.
17. Open de bijlage Rollenkaart telefoongesprek Cool World.
18. De leerling die bij het klachtengesprek de rol van medewerker had, krijgt nu de rol van klant.
19. Voer het telefoongesprek. Maak een telefoonnotitie van het gesprek.

CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Servicebalie opgeruimd, schoon en ingericht?		
Klant correct ontvangen door de medewerker?		
Emoties klant correct opgepakt door medewerker?		
Netjes afscheid genomen door medewerker?		
Correct telefoon opgenomen door medewerker?		
Correct moment voorgesteld door medewerker?		
Telefoongesprek netjes beëindigd?		
Telefoonnotitie correct ingevuld?		

Tops en tips van je docent:



TOPS



TIPS

Evalueer en leer



De opdracht

De eerste training zit erop. Nadua van HR heeft een evaluatiegesprek met cursusleider Carlos gehad. Tijd om besluiten te nemen en acties uit te zetten!



Wat moet je weten?

Volg eerst theorie Hoofdstuk 3 - Zakelijk communiceren (paragraaf 3 en 4) en Hoofdstuk 4 - Faciliteren en organiseren van een bijeenkomst (paragraaf 4) op het online leerplatform en beantwoord de vragen.



Let op: maak eerst de opdracht Pleister?? en de opdracht Bedrijfstraining OMK.



Wat heb je nodig?

- computer
- bijlage Evalueer en leer

Waar werk je?

- op een rustige werkplek

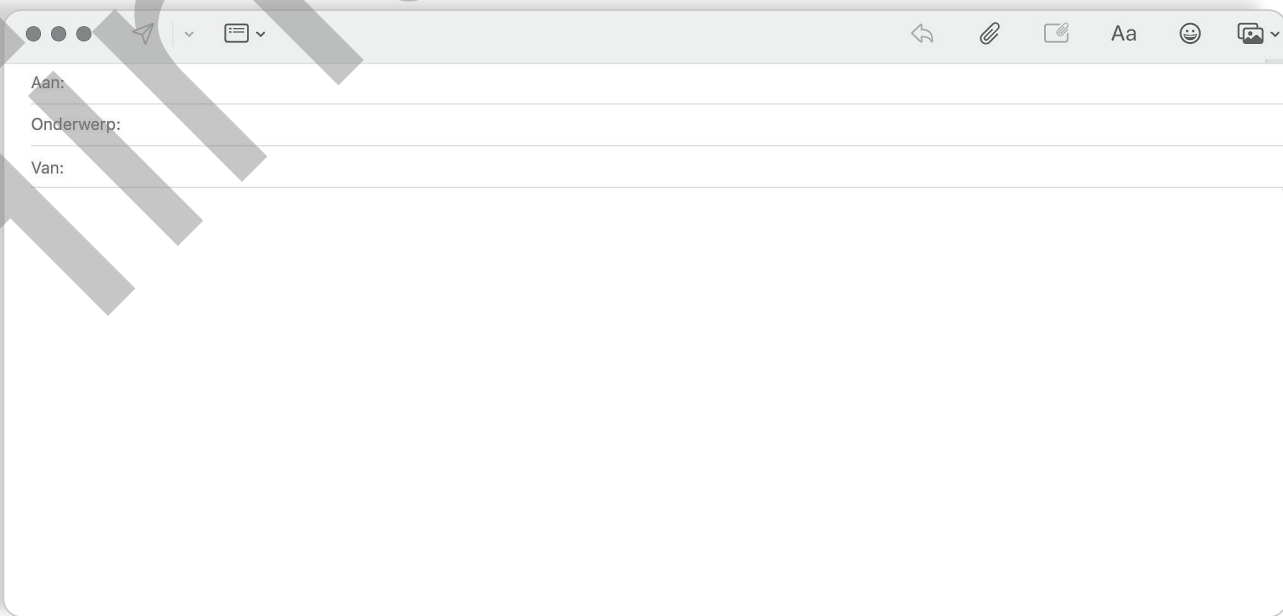


Wat ga je doen?



Stappenplan

1. Open het gespreksverslag Evalueer en leer.
2. Lees het verslag van het gesprek tussen Nadua en Carlos, de cursusleider.
3. Open Word en voeg een tabel toe met vier kolommen en de titels: Nummer, Besluit, Actie en Door. Voeg zoveel rijen toe als nodig is.
4. Vul de tabel in. Zet de info in de juiste cellen. Voeg zoveel rijen toe als nodig is.
5. Welke beslissing is er genomen over hoe lang de training gaat duren? Aantal dagen of dagdelen:
6. Welke beslissing is er genomen over de kennis van medicijnen? Kennis medicijnen:
7. Welke beslissing is er genomen over kennis over medische hulp geven? Kennis medische hulp:
8. Controleer je werk. Heb je alle besluiten en actiepunten in de tabel opgenomen?
9. Sla het bestand op in de map bij de andere documenten van de training. Geef het de naam Actie- en besluiten OMK. Ik heb het bestand opgeslagen in de map:
10. Schrijf een mail(tje) aan Nadua en de cursusleider Carlos. Geef aan dat je het actie- en besluitenlijstje als bijlage hebt toegevoegd. Vraag in de mail aan Carlos of hij nog aanvullingen heeft.



CHECKLIST	JIJ	DOCENT
Alle stappen doorlopen?	✓ of X	✓ of X
Gespreksverslag tussen tussen Nadua en de cursusleider doorgelezen?		
Alle besluiten genoteerd in de tabel?		
Alle actiepunten genoteerd in de tabel?		
Actie- en besluitenlijstje opgeslagen in de juiste map?		
Mail(tje) geschreven aan Nadua en Carlos?		

Tops en tips van je docent:



Terugblikken is vooruitkijken

Je hebt alle praktijkopdrachten gemaakt, tijd om terug te kijken!

Voordat je doorgaat naar een ander onderdeel is het goed om stil te staan bij alles wat je in deze module hebt gedaan. Zo krijg je steeds een beter beeld van wat je leuk vindt, waar je goed in bent en wat je nog wilt leren. Je leert jezelf steeds beter kennen!



top 3 praktijkopdrachten

Welke opdrachten waren jouw favoriet?

1

2

3

Wat vond je leuk aan deze opdrachten?

tops & tips

Van welke tops word je vooral blij?



Van welke tips leer je het meest?

kwaliteiten & werkwaarden

Bekijk nog eens jouw lijstje met kwaliteiten en werkwaarden uit hoofdstuk 2 van ToekomstPerspectief.

Welke kwaliteiten heb je geoefend? In welke praktijkopdracht kwam dit aan bod?

kwaliteit	praktijkopdracht

Welke werkwaarden heb je (her)ontdekt?

Waar ben je beter in geworden?

Waar ben je trots op?

Omcirkel het bedrijf dat je op dit moment het meest aanspreekt:



Wat trekt je aan in deze winkel?

Je hebt verschillende vaardigheden geoefend tijdens het maken van de praktijkopdrachten.

Kruis aan welk onderdeel je het leukst vindt:

- ☐ offertes en facturen opstellen en verwerken
- ☐ financiële administratie bijhouden
- ☐ werken aan de servicebalie
- ☐ bedrijfsbijeenkomsten organiseren

Waarom vind je dit het leukst? Geef een voorbeeld.

Je hebt verschillende vaardigheden geoefend tijdens het maken van de praktijkopdrachten.

Kruis aan welk onderdeel je het minst leuk vindt:

- ☐ offertes en facturen opstellen en verwerken
- ☐ financiële administratie bijhouden
- ☐ werken aan de servicebalie
- ☐ bedrijfsbijeenkomsten organiseren

Waarom vind je dit het minst leuk? Geef een voorbeeld.





9 789463 765466