

## EXAMENPROGRAMMA

<b>Diplomalijn(en)</b>	Secretarieel & Talen
<b>Diploma('s)</b>	Basiskennis Secretariatspraktijk Praktijkdiploma Medewerker Secretariaat
<b>Examen</b>	Basiskennis Secretariatspraktijk
<b>Niveau</b>	vergelijkbaar met mbo 2
<b>Versie</b>	3-0
<b>Geldig vanaf</b>	01-01-16
<b>Vastgesteld op</b>	01-10-11
<b>Vastgesteld door</b>	Bestuur Nederlandse Associatie voor Examinering
<b>Bijzonderheden</b>	n.v.t.

Eind- en toetstermen								
*) = Zie toelichting								
K = Kennisvragen B = Begripsvragen T = Toepassingsvragen A = Analysevragen								
<b>1</b>	<b>Procedures rondom postverwerking</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	1.1	De kandidaat kan de soorten poststukken beschrijven.				x		
	1.2	De kandidaat kan de regels voor het openen van de post beschrijven.				x		
	1.3	De kandidaat kan de begrippen zakelijk, vertrouwelijk en persoonlijk beschrijven.				x		
	1.4	De kandidaat kan de adresseerwijze voor zakelijk, vertrouwelijk en persoonlijk beschrijven.				x		
	1.5	De kandidaat kan het begrip "referentie" (poststuk) beschrijven.				x		
	1.6	De kandidaat heeft kennis van de wijze waarop de inkomende post wordt ontvangen en de uitgaande post verzendklaar wordt gemaakt.				x		
<b>2</b>	<b>E-mailetiquette</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	2.1	De kandidaat kan de gedragsregels voor het correct omgaan met e-mailberichten beschrijven.				x		
	2.2	De kandidaat kan de voor- en nadelen van het gebruik van e-mailberichten beschrijven.				x		
<b>3</b>	<b>Besteldiensten en koeriersdiensten</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	3.1	De kandidaat kent de verschillen in werkwijze van besteldiensten en koeriersdiensten.				x		
	3.2	De kandidaat kan de keuze benoemen voor een verzender, daarbij rekening houdend met de snelheid van bezorging en de bijbehorende tarifiering.				x		
<b>4</b>	<b>(Digitaal) archiveren</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	4.1	De kandidaat kan de redenen voor archivering beschrijven.				x		
	4.2	De kandidaat kan verschillende archiefvormen beschrijven.				x		
	4.3	De kandidaat kan de wettelijke bewaartermijnen voor archivering benoemen.			x			
	4.4	De kandidaat kan diverse sorteersystemen beschrijven.				x		
	4.5	De kandidaat kan vijf digitale informatiedragers beschrijven.				x		
	4.6	De kandidaat kan de hulpmiddelen bij het archiveren beschrijven.				x		
	4.7	De kandidaat kan de functie van en de keuze voor de opslagmiddelen beschrijven.				x		
	4.8	De kandidaat kan drie digitale opslagmogelijkheden beschrijven.				x		
<b>5</b>	<b>Reproductieapparatuur</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	5.1	De kandidaat kan de functies van een kopieermachine beschrijven.				x		
	5.2	De kandidaat kan de keuze voor een kopieermachine in relatie tot het kopieervolume beschrijven.				x		
<b>6</b>	<b>Digitaal agenda- en reserveringssysteem</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	6.1	De kandidaat kan de registratie van afspraken verzorgen.					x	
	6.2	De kandidaat kan de agenda van de direct leidinggevende inrichten.					x	
	6.3	De kandidaat kan de hulpmiddelen voor het doelmatig agenderen gebruiken.					x	
	6.4	De kandidaat kan de registratie van een geplande (groeps)-afpraak verzorgen.					x	
	6.5	De kandidaat kan de functionaliteit van de digitale agenda beschrijven.				x		
	6.6	De kandidaat kan de agendering van geplande en terugkerende activiteiten verzorgen.					x	
<b>7</b>	<b>Aan- en afwezigheidsregistratiesysteem voor bezoekers</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	7.1	De kandidaat kan de procedure voor het registreren van aan- en afwezigheid beschrijven.				x		
	7.2	De kandidaat kan het belang van een registratieformulier en bezoekersbadge benoemen.			x			
<b>8</b>	<b>Procedures voor het ontvangen, in- en uitschrijven en verwijzen van bezoekers</b>				<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	8.1	De kandidaat kan de klantgerichte ontvangst van bezoekers beschrijven.				x		

*) = Zie toelichting						
K = Kennisvragen B = Begripsvragen T = Toepassingsvragen A = Analysevragen						
	8.2	De kandidaat kan de procedure voor de afhandeling van klachten beschrijven.		x		
	8.3	De kandidaat kan de procedure voor het correct omgaan met een boze bezoeker beschrijven.		x		
	8.4	De kandidaat kan de procedure voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens beschrijven.		x		
	8.5	De kandidaat kan de procedure voor het correct omgaan met persoonlijke informatie beschrijven.		x		
	8.6	De kandidaat kan de taken aan de receptie beschrijven.		x		
	8.7	De kandidaat kan de ergernissen van bezoekers en bellers beschrijven.		x		
<b>9</b>	<b>Communicatiemiddelen bij telefoongesprekken</b>		<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	9.1	De kandidaat kan de gedragsregels voor telefonische communicatie beschrijven.		x		
	9.2	De kandidaat kan het Nederlandse spelalfabet opsommen.	x			
	9.3	De kandidaat kan de mogelijkheden voor het doorverbinden beschrijven.		x		
	9.4	De kandidaat kan de systemen voor voice-respond en automatic call distributor beschrijven.		x		
<b>10</b>	<b>Voorschriften telefoongesprekken</b>		<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	10.1	De kandidaat kan de klantgerichte afhandeling van de inkomende en de uitgaande telefoongesprekken beschrijven.		x		
	10.2	De kandidaat kan beschrijven hoe binnenkomende klachten behandeld moeten worden.		x		
	10.3	De kandidaat kan beschrijven hoe correct omgegaan wordt met boze bellers.		x		
	10.4	De kandidaat kan beschrijven hoe correct omgegaan wordt met vertrouwelijke gegevens.		x		
	10.5	De kandidaat kan beschrijven hoe correct omgegaan wordt met persoonlijke informatie.		x		
	10.6	De kandidaat kan vier eisen beschrijven waaraan iedere telefonist(e) moet voldoen.		x		
<b>11</b>	<b>Bereikbaarheid via de telefoon(centrale), alarmcentrale en intercom</b>		<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	11.1	De kandidaat kan de vormen van interne bereikbaarheid beschrijven.		x		
	11.2	De kandidaat kan de vormen van externe bereikbaarheid beschrijven.		x		
<b>12</b>	<b>Zakenlunches en diners</b>		<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	12.1	De kandidaat kan de verschillende kledingstijlen beschrijven.		x		
	12.2	De kandidaat kan de etiketteregels met betrekking tot tutoyeren beschrijven.		x		
	12.3	De kandidaat kan de regels met betrekking tot voorstellen/voorgesteld worden beschrijven.		x		
	12.4	De kandidaat kan de regels voor een formeel diner en formele lunch beschrijven.		x		
<b>13</b>	<b>Andere culturen</b>		<b>K</b>	<b>B</b>	<b>T</b>	<b>A</b>
	13.1	De kandidaat kan onderscheid maken tussen verschillende culturen met betrekking tot omgangsvormen.		x		

TOETSMATRIJS	
Diplomalijn(en)	Secretarieel & Talen
Diploma('s)	Basiskennis Secretariatspraktijk Praktijkdiploma Medewerker Secretariaat
Examen	Basiskennis Secretariatspraktijk
Versie	3-0
Geldig vanaf	01-01-16
Toetsvorm	online examen
Toetsduur	1 uur (60 minuten)
Totaal aantal vragen	20
Geslaagd bij	66% van het totaal aantal te behalen punten *)
Toegestane hulpmiddelen	woordenboek woordenlijst Nederlandse taal

Eindterm	Toetsterm(en)	%age pnt min	%age pnt max	Vraagsoort **)	K	B	T	A
1 t/m 5	1.1 t/m 5.2	30	30	Gesloten	x	x		
6 t/m 8	6.5, 7.1 t/m 8.7	20	20	Gesloten	x	x		
9 t/m 11	9.1 t/m 9.4, 10.6, 11.1 & 11.2	15	15	Gesloten	x	x		
12 & 13	12.1 t/m 13.1	15	15	Gesloten		x		
6	6.1, 6.3, 6.4, 6.6	10	10	Gesloten			x	
10	10.1 t/m 10.5	10	10	Gesloten		x		
Verdeling beheersingsniveaus in percentage van het aantal punten:					K	B	T	A
					3	87	10	

De verdeling in punten en beheersingsniveau kan 5% afwijken van de opgegeven waarden.

\*) Iemand met 65,99% van het totaal aantal te behalen punten is niet geslaagd.

\*\*) Een open vraag is een vraag waarbij een kandidaat zelf een antwoord moet formuleren. Bij een gesloten vraag maakt een kandidaat een keuze uit gegeven opties.

Voor een voorbeeld van door de Associatie gebruikte vraagsoorten, [klik hier](#).