|  |  |
| --- | --- |
| Cursist(e):      Contractnummer:  | Bedrijf:      Contactpersoon:       |

**Beroep: Technisch-administratief medewerker Indicatieve duurtijd: 20 weken**

Beheert technische dossiers (projecten, opdrachten, kwaliteitsverbetering, ...). Volgt deze administratief op en verzorgt de algemene organisatie (projectgroep, dienst, onderneming, ...). Bijkomende activiteiten kunnen zijn: een ingenieur bijstaan bij proefnemingen, deelnemen aan werfbezoeken, een team coördineren.

1.De competenties: Inhoudstafel

[Documenten invoeren, lay-out verzorgen, doorsturen en klasseren 2](#_Toc425927440)

[Documentatie opzoeken en doorsturen of beheren 3](#_Toc425927441)

[Documenten coderen, klasseren en archiveren 4](#_Toc425927442)

[Klanten en opdrachtgevers informeren over de vordering van hun dossier en verslagen, vorderingsstaten, tijdspaden, ... doorsturen 5](#_Toc425927443)

[Bestellingen, stocks, terugzending van producten beheren en opvolgen 6](#_Toc425927444)

[Dossiers voor het inschrijven op een aanbesteding samenstellen, indienen en opvolgen 7](#_Toc425927445)

[Technische documenten afdrukken (plannen, maquettes, technische fiches, ...) 8](#_Toc425927446)

[Een ingenieur assisteren bij de voorbereiding van materiaal en resultaatsmeting 9](#_Toc425927447)

[Deelnemen aan werfbezoeken en de vordering van de werken vaststellen 9](#_Toc425927448)

[De technische haalbaarheid van de vraag van een klant onderzoeken (becijfering, lijst met maatregelen, ...) 10](#_Toc425927449)

[Vergaderingen van de projectgroep organiseren Verslagen opstellen 10](#_Toc425927450)

[Tools voor de opvolging van de activiteiten uitwerken en actualiseren aan de hand van situatieoverzichten, tijdspaden, … 11](#_Toc425927451)

[De boekhoudkundige en budgettaire opvolging van de entiteit garanderen 12](#_Toc425927452)

[De personeelsleden bewustmaken van en opleiding geven over de benadering van kwaliteit 12](#_Toc425927453)

[Verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden organiseren 13](#_Toc425927454)

**2. Geplande opleidingsacties**

A. Jobgerelateerde competenties: basis

|  |
| --- |
| Documenten invoeren, lay-out verzorgen, doorsturen en klasseren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt kantoorsoftware kennis van tekstverwerkingsprogrammaKennis van rekenbladprogrammaKennis van databaseprogrammaKennis van presentatieprogrammaKennis van bedrijfssoftwareKan elektronische post (e-mail) vlot hanterenKan de huisstijl kunnen toepassen op brieven en e-mailsKan verzamelen en verwerken van gegevens en documenten volgens richtlijnenKan redactionele normen toepassenKennis van vreemde talenFransEngelsDuitsAndere: | * Leren werken met de gebruikte kantoorsoftware en –toepassingen. Leren welke acties van welke programma’s voor de job relevant zijn via coaching door een ervaren collega.
* Een externe opleiding volgen, geënt op de functie en de gewenste competentie.
* Opstellen van e-mails op basis van voorbeelden
* Laten controleren van mails via coaching door een collega
* Bijsturen van e-mails op basis van de input van een collega
* De huisstijl voor het opstellen van documenten, brieven en e-mails …. a.d.h.v. bestaande brieven en e-mails leren kennen
* Controleren, ingeven en aanpassen van gegevens in bestaande documenten onder het toeziend oog van een medewerker die controleert en feedback geeft
* Opstellen van standaardcorrespondentie op basis van voorbeelden en onder coaching van een collega
* Nederlands, Duits, Engels, Frans schriftelijk gebruiken in bedrijfscontext. Specifieke uitdrukkingen/woordenschat aanleren aan de hand van voorbeelden, coaching van een collega, observatie.
* Filteren van veelgebruikte standaardzinnen uit bestaande, anderstalige correspondentie en deze gebruiken in nieuwe correspondentie.
* Een externe opleiding taal volgen, geënt op de functie en op de gewenste competentie
 |  |  |

|  |
| --- |
| Documentatie opzoeken en doorsturen of beheren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Raadpleegt informatiebronnen (literatuur, databanken, internet, …)Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op | Leren van een collega waar de betrouwbare en relevante informatie te vinden is: welke sites, welke databanken zijn relevant, welke literatuur is toonaangevend?Raadplegen van technische fiches, handleidingen, databanken, vakliteratuur, …Dossiers samenstellen met documentatie en versturen na controle en/of bijsturing van een ervaren medewerkerGericht beurzen bezoeken en productopleidingen volgen |  |  |

|  |
| --- |
| Documenten coderen, klasseren en archiveren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Verwerkt archiefstukken per categorie of rubriek (identificeren, coderen, registeren, …)Volgt richtlijnen voor het (digitaal) archiverenRegistreert uitgeleende documentenHeeft kennis van klassement- en archiveringsmethodes | * Uitleg krijgen van een ervaren collega over de algemene en de bedrijfsgebonden klassement- en archiveringsmethodes (manuele en digitale)
* Klasseren en archiveren van gegevens en documenten onder de controle van een medewerker
 |  |  |

|  |
| --- |
| Klanten en opdrachtgevers informeren over de vordering van hun dossier en verslagen, vorderingsstaten, tijdspaden, ... doorsturen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kan kanalen voor informatiedeling en verspreiding toepassen (Telefoon, Office, e-mail, SharePoint,…)Kennis van dossierbeheerInformeert klanten over producten en/of diensten, orders, annuleringen, …Registreert interactie met klanten (veel voorkomende vragen, klachten, opmerkingen, … en transacties)Wisselt informatie uit met interne en externe dienstenKennis van vreemde talenFransEngelsDuitsAndere: | * Leren hanteren van de regels die binnen het bedrijf gelden voor een professioneel onthaal aan de telefoon (begroeting, aanspreektitels, taal, omgaan met verschillende klantentypologieën en klachtenbehandeling) Een ervaren collega observeren.
* Uitleg krijgen over de werking van het telefoontoestel of de telefooncentrale.
* Leren wanneer een telefoon door te verbinden of zelf af te handelen. Organogram van bedrijf kennen.
* Nederlands, Duits, Engels, Frans mondeling en/of schriftelijk gebruiken in bedrijfscontext. Specifieke uitdrukkingen/woordenschat aanleren aan de hand van voorbeelden, coaching van een collega, observatie.
* Een externe opleiding taal volgen, geënt op de functie en op de gewenste competentie.
* Leren werken met kantoorsoftware en –toepassingen via coaching van een collega of via een externe opleiding
* Uitleg krijgen over waar de informatie over producten en/of diensten te vinden is (in een ERP-applicatie, in een dossier, …)
* Opvolgen van een dossier en hiervoor de nodige acties verrichten: e-mails beantwoorden en opstellen, afspraken maken, documenten doorsturen, … en laten controleren en eventueel bijsturen door een beslagen collega
* Inzicht verwerven in bedrijfsprocessen, de commerciële flow via coaching van een collega en een overzicht van welke afdelingen/collega’s te contacteren om info te verzamelen en/of door te geven
* Informatie krijgen van een collega over het gebruikte registratiesysteem
* Het organigram leren kennen (wie doet wat en is waarvoor aanspreekbaar?) via coaching van een collega of via zelfstudie op basis van een lijst met telefoonnummers, functies, …
 |  |  |

|  |
| --- |
| Bestellingen, stocks, terugzending van producten beheren en opvolgen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt software voor voorraadbeheerControleert de staat en de omvang van de voorraadVolgt bestellingen op en controleert de leveringKennis van voorraadbeheer | * Meevolgen met een medewerker die werkt met het softwarepakket voor voorraadbeheer. Nadien zelf het pakket hanteren onder begeleiding
* Uitleg krijgen over hoe met het softwarepakket voor voorraadbeheer te werken
* Uitleg krijgen van een collega over het documentenproces en over de normen van de gebruikte handelsdocumenten (bestelbonnen, orderbevestigingen, leveringsbons,…)
* Bekijken en doornemen van de bestaande artikel- en gerelateerde leveranciersbestanden
* Rondleiding krijgen in het magazijn
* Uitleg krijgen over de toegepaste voorraadbeheermethode
* De stock controleren met nacontrole van medewerker
* Plaatsen en opvolgen van bestellingen onder toezicht van een medewerker
* Voorraadgegevens aanpassen onder toezicht van of met controle van een medewerker
* Retourzendingen onder toezicht van een collega
 |  |  |

**B. Jobgerelateerde competenties: specifiek**

|  |
| --- |
| Dossiers voor het inschrijven op een aanbesteding samenstellen, indienen en opvolgen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Analyseert de administratieve en technische eisen van de opdrachtRaadpleegt informatiebronnen(databanken, catalogi,…)Maakt een overzicht van de kosten per uitgavenpost en van de totale kostprijsBeschrijft de soorten materialen en hun hoeveelheden (voorziene, vaste en forfaitaire hoeveelheden, …)Hanteert marktconforme prijzen voor materialen, arbeidsloon en winstmargesVermeldt een timing bij de verschillende onderdelen van het voorstelRespecteert deadlines voor het indienen van het dossierKennis van aanbestedingsproceduresKennis van de wetgeving over overheidsopdrachten | * Meevolgen met een medewerker
* Bestaande lastenboeken doornemen
* Surfen naar de site Public Procurement en zich via zelfstudie bekwamen in de verschillende aspecten van de overheidsopdrachten.
* Doornemen van voorbeelddocumenten, handleidingen, checklists, enz.)
* Volgen van een gratis infosessie georganiseerd door e-procurement
* Volgen van een opleiding over e-procurement applicaties door een geaccrediteerd opleider
* Opzoeken van geschikte openbare aanbestedingen via e-procurement en in vakbladen
* Opstellen van eenvoudige dossiers voor een aanbesteding onder toezicht van een ervaren medewerker
 |  |  |

|  |
| --- |
| Technische documenten afdrukken (plannen, maquettes, technische fiches, ...) |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt CAD-software  | * Meevolgen met een medewerker die werkt met CAD-software
* Uitleg krijgen over toepassing CAD-software om technische documenten af te drukken
* Raadplegen van een handleiding CAD
* Volgen van een externe opleiding CAD
* Uitleg krijgen over formaten, papiermodaliteiten in printer, …
* Afdrukken van technische documenten
 |  |  |

|  |
| --- |
| Een ingenieur assisteren bij de voorbereiding van materiaal en resultaatsmeting |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Controleert de meet- en analyseapparaten volgens vastgelegde normen en proceduresVerzamelt en registreert gegevens en resultaten (metingen, berekeningen, …)Volgt aanwijzingen opBrengt documenten in orde (aanvraagformuleren, ..)Houdt gegevens bij over het verloop van de werkzaamheden | * Meevolgen met een medewerker die meet- en analyseapparaten controleert en hierover uitleg geeft.
* Meevolgen met een medewerker die gegevens en resultaten verzamelt en registreert en hierover uitleg geeft
* Raadplegen van handleidingen van meetapparatuur en analyseapparaten
* Controleren van meet- en analyseapparaten onder begeleiding van een medewerker
* Verzamelen en registreren van gegevens van eenvoudige metingen onder toezicht van een collega
 |  |  |

|  |
| --- |
| Deelnemen aan werfbezoeken en de vordering van de werken vaststellen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Registreert gegevensNeemt verslag van vaststellingen | * Meelopen met een ervaren collega
* Inzicht krijgen in welke gegevens registreren en via welk kanaal
* Zich informeren over voor wie deze gegevens beschikbaar moeten zijn
 |  |  |

|  |
| --- |
| De technische haalbaarheid van de vraag van een klant onderzoeken (becijfering, lijst met maatregelen, ...)De prijsopgave uitwerken |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kan CAD-software gebruiken Maakt een schatting van de kostprijs op basis van een ontwerp, bijhorende materiaallijsten, inzet van gereedschap, middelen, …Houdt rekening met de wensen van de klant, de duur van de opdrachten, tijdslimieten, budget, …Verrekent eventuele opties of kortingen in het prijsvoorstel | ***Niet van toepassing**** Eventueel: Volgen en observeren van een medewerker bij alle stappen ‘onderzoeken technische haalbaarheid van vraag van een klant’
* Uitgewerkte prijsopgaven en bijbehorende materiaallijsten, catalogi, prijslijsten,… bekijken
* Handleiding CAD raadplegen
* Uitleg en informatie krijgen over overeengekomen afspraken binnen de bedrijfsprocessen en waar hij/zij deze kan terugvinden.(productietijd, levertijd, betalingstermijn, …. )
* Alle stappen ‘onderzoeken technische haalbaarheid van vraag van een klant ’uitvoeren onder toezicht van medewerker
* Een prijsofferte uitwerken en laten controleren door een medewerker
 |  |  |

|  |
| --- |
| Vergaderingen van de projectgroep organiseren Verslagen opstellen |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kan logisch en systematisch het in overleg het doel, aard en de voorwaarden voor de te organiseren bijeenkomst inventariserenKan een overzicht maken van uit te voeren voorbereidende taken en nodige voorzieningen reserveren (ruimtes, catering, audiovisuele middelen…)Kan een deelnemerslijst opstellen en deelnemers uitnodigenKan een agenda opstellen en aan de deelnemers verdelen met bijbehorende stukkenKan notuleren en verslagen en besluitvormingen opstellenKan elektronisch agendabeheer praktisch toepassenHeeft inzicht in de toegepaste redactionele normen | *Observatie*: * Meevolgen met een medewerker die een vergadering organiseert
* Leren uit observatie van iemand die notuleert
* Bekijken en lezen van agenda’s en gerelateerde verslagen en besluitvormingen
* Uitleg en een demonstratie krijgen over toepassingssoftware agendabeheer
* Raadplegen van een handleiding agendabeheer
* Volgen van een externe opleiding ‘plannen en organiseren’
* Zelf een vergadering organiseren in tandem met een ervaren collega
* Werken met de toepassingssoftware voor het maken van afspraken, versturen van uitnodigingen, reserveren van lokalen,…
* Notuleren en verslagen maken onder toezicht van een ervaren medewerker
 |  |  |

|  |
| --- |
| Tools voor de opvolging van de activiteiten uitwerken en actualiseren aan de hand van situatieoverzichten, tijdspaden, … |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Werkt beheer- en opvolgingsinstrumenten uitStelt statistieken, boordtabellen, rapporten, … opHoudt gegevens up-to-dateGebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, …) | * De cursist krijgt een overzicht van welke nood er is op vlak van beheer en opvolging
* Hij wordt gecoacht door een ervaren collega in de functionaliteiten van de softwareprogramma’s om statistieken, boordtabellen, … op te maken
* Een externe opleiding volgen rond deze specifieke materie
 |  |  |

|  |
| --- |
| De boekhoudkundige en budgettaire opvolging van de entiteit garanderen**Facturatieverrichtingen uitvoeren****Fondsen deblokkeren****Financiers aanmanen****Boekingen ingeven** |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Gebruikt een boekhoudsoftwarepakketBasiskennis van boekhouden en administratief beheerKennis van budgetbeheer | * De cursist krijgt uitleg over gebruik van het boekhoudsoftwarepakket van een gebruiker
* Hij volgt een opleiding boekhouden en administratief beheer + budgetbeheer
 |  |  |

|  |
| --- |
| De personeelsleden bewustmaken van en opleiding geven over de benadering van kwaliteit |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Formuleert leerinhouden en stemt deze af op de opleidingsdoelen en leerdoelen van de personeelsledenBouwt verder op reeds aanwezige kennis en vaardighedenMotiveert personeelsleden voor het ontwikkelen van kwaliteitsprojectenPast taalgebruik aan de medewerkers aanOndersteunt medewerkers bij het inoefenen van vaardighedenBeantwoordt vragen van de medewerkerKennis van communciatietechnieken | Niet van toepassing |  |  |

|  |
| --- |
| Verplaatsingen van de verantwoordelijke of van teamleden organiseren |
| **Onderliggende kennis en vaardigheden** | **Opleidingsacties** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
| Kan vervoer organiseren en regelen (routeplan, chauffeur, huurwagens, taxi, openbaar vervoer, vluchten,..)Kan efficiënt online toepassingen gebruiken voor organisatie van vervoer en reisaccomodaties | Leren uit de ervaring van een collegaUitleg krijgen over of zelf zijn weg zoeken in mogelijke onlinetoepassingen onder begeleidingEen overzicht krijgen van partners, ..waarop veel beroep wordt gedaan voor de organisatie van verplaatsingen |  |  |

**C. Persoonsgebonden competenties**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competentie** | **Opleidingsactie** |
| **Flexibel zijn** | Cursist en begeleider maken afspraken over taken en/of uurroosters. De cursist volgt de afgesproken taken en/of uurroosters en leert zich aanpassen aan een veranderende planning. |
| Klantgericht zijn | De cursist leer aanvankelijk eenvoudige klantencontacten hanteren om daarna meer complexe en conflictueuze contacten op te nemen.  |
| **Kunnen plannen en organiseren** | Cursist en begeleider maken afspraken over een werkplanning en resultaat. De cursist leert belangrijke dingen van minder belangrijke onderscheiden. |
| **Kunnen samenwerken** | De cursist oefent om samen met anderen aan eenzelfde taak of resultaat te werken in functie van het belang van het team, de afdeling of het bedrijf boven het persoonlijk belang. |
| **Zorgvuldig en nauwkeurig werken.** | De cursist oefent in nauwkeurig werken volgens de normen en specifieke details en het eigen werk controleren. De cursist leert ordelijk werken en opruimen na een taak. |

**D. Bedrijfsspecifieke competenties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **competenties** | **Opleidingsactie** | **Voorziene einddatum** | **Afgewerkt op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |