

Docenteninstructie

Lesbrief: Backoffice – Thema: Hoe kom ik daar?

Toelichting en aandachtspunten

In dit laatste thema van fase 2 zullen leerlingen (bijna) hun keus bepaald hebben welk profiel zij gaan kiezen. Dit thema dient als bevestiging hiervoor. In de startles is aandacht voor de 6 verschillende lesbrieven in dit thema, per profiel 2 lesbrieven. Wanneer leerlingen een goede loopbaanoriëntatie hebben doorlopen zouden de 2 lesbrieven van hun mogelijke profielkeuze deze bevestiging kunnen opleveren.

Onder aan deze instructie vindt u de relaties met het examenprogramma.

Aantal uren	8 – 10 uren
Uitvoering	Individueel
Werkkaarten	Zakelijke e-mail schrijven
Past bij beroepsgericht examenprogramma	Economie & Ondernemen

Voor deze lesbrief kunnen de leerlingen de volgende websites gebruiken:

- Nationaleberoepengids.nl
- Booking.com; Hotels.nl; Expedia.nl
- Cheaptickets.nl; KLM.nl; Schipholtickets.nl
- Rentalcars.com; Avis.nl

Lesbrief	Backoffice
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over frontoffice en backoffice werkzaamheden.
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Bestudeer de opdrachten. Bereid je werkzaamheden voor.
Stap 3: Uitvoeren	Een reis boeken. Een nieuwsbrief schrijven. Een lunch regelen.
Stap 4: Afronden en terugkijken	Bekijk je planning. Stuur een mail over de reis naar je opdrachtgever. Laat de nieuwsbrief beoordelen door een klasgenoot. Schrijf een mail over de lunch naar je opdrachtgever.





Backoffice

	Kijk terug op deze lesbrief.
--	------------------------------

De lesbrief is vrij theoretisch. Daar waar voorheen veel aandacht werd geschonken aan het omgaan met mensen, is deze lesbrief vooral gericht op het werken *voor* mensen, in de backoffice. Dit betekent voor de leerlingen ook dat het een kwestie van veel opzoeken en uitwerken is.

Een gastles van een secretarieel medewerker (bijvoorbeeld de directiesecretaresse op school) aan het begin van de lesbrief, geeft leerlingen een helder beeld van wat het inhoudt om te werken in de backoffice. We bevelen ook aan dit te doen, anders kan het voor de leerlingen een kwestie worden van 'wat dingetjes opzoeken en klaar' en zien zij niet echt de relatie met de werkvloer.

Stap 1: Oriënteren

De oriëntatie is vrij kort. Het gaat er puur om dat leerlingen weten wat nu het verschil is tussen frontoffice en backoffice.

Bij a.

De aangegeven tekst is vrij moeilijk. Misschien goed om even met de leerlingen door te nemen.

Stap 2: Voorbereiden

Bij i.

Let erop dat leerlingen niet gaan zoeken op toeristische sites. Het betreft een zakelijk bezoek. Ook de vliegtuigmaatschappijen (en dan met name de vertrek- en aankomsttijden) kunnen toeristisch gezien heel aantrekkelijk zijn, maar nachtvliegen op de heenreis is niet echt wenselijk.

Voor leerlingen die heel vaardig zijn in het opzoeken van gegevens, kunt u de opdracht uitbreiden met nog wat specifiekere vragen:

- Hoe laat moet ik mij inchecken op Schiphol?
- Hoe laat moet ik vertrekken van huis?
- Hoe zit het met parkeren? Of kan ik beter met de taxi/trein?
- Etc.

Bij j.

Verzamel een aantal nieuwsbrieven van uw school waarin niet al te gevoelige informatie ligt. Vraag het stramien/sjabloon van uw school op, zodat leerlingen hierin kunnen werken.

Bij voldoende tijd is het handig om hier een klassikaal item van te maken. Wat vind je van zo'n nieuwsbrief? Staat er nuttige informatie in? Wat zou jij toevoegen/weghalen?

Bij m.

Het is goed om vooraf catalogi bij cateraars aan te vragen. Niet alle cateraars zijn even duidelijk op de site. Ga na hoeveel personeel er op uw school is en hoeveel er doorgaans wordt besteld.

Stap 3: Uitvoeren

Bij c.

Mochten de leerlingen meer schema's nodig hebben, dan vindt u deze op de volgende pagina.

Stap 4: Afronden en terugkijken

Bij b.

Het zou leuk zijn als de persoon die normaliter de nieuwsbrieven maakt deze komt controleren. Hieraan zou u kunnen verbinden dat de beste nieuwsbrief (gedeeltelijk) wordt gepubliceerd.



Backoffice

Tip: Nadat een leerling een aantal lesbrieven van dit thema heeft uitgevoerd kan een lesbrieven loopbaanoriëntatie van fase 1 gedaan worden.



Backoffice

Relatie beroepsgerichte examens

cursief = beschrijving deeltaak

vet = uitwerking deeltaak

Profiel: Economie en ondernemen

P/EO/2.1

Deeltaak:

backoffice werkzaamheden uitvoeren

De kandidaat kan:

3. de communicatie verzorgen

5. secretariële ondersteuning verrichten

a. Algemene kennis en vaardigheden

a.1. de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties gebruiken;

a.2. informatie op allerlei manieren overzichtelijk en efficiënt verzamelen, ordenen en weergeven;

a.4. plannen en organiseren in een beroeps(opleiding) gerelateerde situatie;

etc.

a.5. op systematische en doelgerichte wijze werkzaamheden uitvoeren op basis van een planning met de inzet van vakdeskundigheid en met aandacht voor een zo hoog mogelijke kwaliteit;

a.6. mondeling en schriftelijk rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden; onder meer over de planning, voorbereiding, proces en product;

a.7. reflecteren op de eigen werkwijze en op de kwaliteit van het eigen werk;

a.8. samenwerken en overleggen bij het uitvoeren van werkzaamheden;

a.15. Voldoen aan de algemene gedrags- en houdingseisen die gesteld worden aan werknemers in de branche.

b. Professionele kennis en vaardigheden Economie en Ondernemen

b.1. commerciële instelling tonen;

b.3. communicatieve vaardigheden toepassen;

b.4. vaardigheden toepassen op het gebied van kantoor- winkel- en magazijnautomatisering;

b.5. ondernemersvaardigheden tonen.

Afhankelijk van de materialen die gebruikt worden in de uitvoering van lesbrief, kunnen er meer of minder deeltaken worden behandeld.