

Organisatie van werkzaamheden

Colofon

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteurs:
Rubus Opleidingspartners, Richard Prins

Inhoudelijke redactie:
Jessica Satink – Verbeek, Ludo Peters, Patricia Streng

Eindredactie:
Astrid Habraken - van Esdonk – Tekstbureau Flytande

Titel:
Organisatie van werkzaamheden

ISBN:
978 90 3722 658 4

© Edu'Actief b.v. 2015

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

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.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoudsopgave

Thema 1	Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren	5
	Inleiding	6
	Oriëntatie	7
	Planning	9
	■ Cursus: Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren	11
	■ Training: Feedback vragen en ontvangen	90
	■ Project: Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren	95
	Evaluatie van het thema	102
Thema 2	Optreden als aanspreekpunt	105
	Inleiding	106
	Oriëntatie	108
	Planning	109
	■ Cursus: Optreden als aanspreekpunt	110
	■ Training: Gespreksvaardigheden	181
	■ Project: Optreden als aanspreekpunt	187
	Evaluatie van het thema	193

Thema 1

Werkzaamheden
voorbereiden, afstemmen
en evalueren



Inleiding

Het thema begint met een cursus over het voorbereiden, afstemmen en evalueren van de werkzaamheden die je gaat uitvoeren. Lees deze tekst goed door en maak de bijbehorende opdrachten. In de verschillende hoofdstukken lees je hoe je jouw werkzaamheden goed kunt voorbereiden, met wie je tijdens het werk moet overleggen en afstemmen en hoe je weet of je jouw werk goed hebt uitgevoerd.

Daarna ga je zelf aan de slag. Je gaat vragen om feedback. Om je hierop voor te bereiden, doe je eerst in de klas een aantal oefeningen. Aan de hand van de oefeningen bereid je je goed voor op het feedback vragen.

Als laatste ga je een project uitvoeren. Je gaat in een groep een draaiboek maken voor een eerstejaars kamp.

Aan het einde van het thema ga je terugkijken op wat je in dit thema hebt geleerd. Je evalueert hoe de opdrachten en oefeningen zijn verlopen.

Leerdoelen

- Je hebt basiskennis van methodisch werken.
- Je hebt basiskennis van formeel en informeel werkoverleg.
- Je hebt basiskennis van het maken van een werkplan.
- Je hebt basiskennis van het voorbereiden van werkzaamheden.
- Je hebt basiskennis van mondeling en schriftelijk rapporteren.
- Je hebt basiskennis van het evalueren van werkzaamheden.
- Je hebt basiskennis van reflecteren.
- Je hebt basiskennis van leren op de werkvloer.

Wijze van beoordelen

Dit thema bestaat uit verschillende onderdelen. Je wordt beoordeeld op alle onderdelen. In het onderdeel cursus wordt je beoordeeld op de gemaakte opdrachten en de toets. Maar je wordt ook beoordeeld op je deelname in de les. Bij het onderdeel training moet je een demonstratie uitvoeren waarop je wordt beoordeeld.

Bij het project word je beoordeeld op het product dat je oplevert en op de samenwerking tijdens het project.

Oriëntatie



Opdracht 1 Plannen

a. Waar denk je aan bij het maken van plannen?

b. Beschrijf twee voordelen en twee nadelen van het maken van plannen?

Voordelen:

1.

2.

Nadelen

1.

2.

c. Waar maak je privé plannen voor? Beschrijf twee punten.

1.

2.



Opdracht 2 Uitvoeren

a. Naast het plannen van je werkzaamheden, moet je ze ook uitvoeren.

Zou je het uitvoeren van het plan lastig of gemakkelijk vinden? Leg uit waarom je dat denkt.

b. Hoe zou je omgaan met situaties die niet in het plan voorkomen?



Opdracht 3 Evalueren

- a. Als je de werkzaamheden hebt gedaan, bekijk je hoe dit is gegaan. Dit noemen we evalueren.

Hoe evalueer je jouw werk?

- b. Wat vind je moeilijk aan het evalueren?

- c. Vind je evalueren belangrijk? Leg uit waarom je dat vindt.

Planning

Je gaat nu een planning voor dit thema maken waarbij je zoveel mogelijk rekening houdt met je sterke kanten en je ontwikkelpunten die je in de nulmeting beter hebt leren kennen.

- Lees eerst het thema globaal door. Wat komt er aan de orde? Denk aan het aantal opdrachten, de hoeveelheid theorie, de moeilijkheidsgraad en de hoeveelheid tijd die je verwacht ermee bezig te zijn. Is er groepswork? Moet je dingen organiseren? Wat moet je op school doen en wat kan ergens anders?
- Bepaal vervolgens in overleg met je docent waar je het best kunt beginnen en waar je extra aandacht aan gaat geven.
- Vul daarvoor het planningsformulier helemaal in. Je kunt beter tijd overhouden dan tekortkomen.
- Noteer afspraken en data waarop je iets moet opleveren of doen in je agenda.

Planning thema 1 – Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren			
Cursus – Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
1. Planmatig werken			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
2. Formeel en informeel overleg			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
3. Werkplan			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
4. Reflecteren en evalueren			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
5. Rapporteren			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
6. Leren op de werkvloer			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
Training – Feedback vragen en ontvangen			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)

Planning thema 1 – Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren			
Project – Werkzaamheden voorbereiden, afstemmen en evalueren			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)
Evaluatie van het thema			
Datum	Geschatte tijd	Werkelijke tijd	Plaats (school, bpv, thuis)



Cursus

Werkzaamheden vorbereiden, afstemmen en evalueren

Inleiding 12

Taal 12

1. Planmatig werken 13
 - 1.1 Wat is planmatig werken? 13
 - 1.2 Fasen van planmatig werken 15
 - 1.3 Protocollen en procedures 18
 - 1.4 Takenpakket 22
 - 1.5 Ervaringen uit de praktijk 25
2. Formeel en informeel overleg 27
 - 2.1 Overleg 27
 - 2.2 Wat is een werkoverleg? 27
 - 2.3 Taken werkoverleg 33
 - 2.4 Ervaringen uit de praktijk 34
3. Werkplan 36
 - 3.1 Wat is een werkplan? 36
 - 3.2 Voorbereiding 37
 - 3.3 Uitvoering, reflectie en evaluatie 47
 - 3.4 Werken met een werkplan 49
 - 3.5 Ervaringen uit de praktijk 50
4. Reflecteren en evalueren 52
 - 4.1 Terugkijken 52
 - 4.2 Wat is reflecteren? 54
 - 4.3 Wat is evalueren? 57
 - 4.4 Evaluatiemethoden 60
 - 4.5 Planmatig gegevens verzamelen 61
 - 4.6 Wat is feedback? 62
 - 4.7 Feedbackmethoden 72
 - 4.8 Ervaringen uit de praktijk 74
5. Rapporteren 75
 - 5.1 Wat is rapporteren? 75
 - 5.2 Hoe rapporteer je? 77
 - 5.3 Ervaringen uit de praktijk 78

- 6. Leren op de werkvloer 80
- 6.1 Verschillende manieren van leren 80
- 6.2 Wat heb je geleerd tijdens BPV en opleiding? 84
- 6.3 Leren op de werkvloer 86
- 6.4 Ervaringen uit de praktijk 89

Inleiding

Op de werkvloer heeft iedereen taken. De één is verantwoordelijk voor het opnemen van de telefoon en de ander voor het afsluiten van het gebouw. Het is belangrijk dat je weet wat jouw taken zijn. Als je dat weet, kun je ze voorbereiden, uitvoeren en evalueren. Hoe je dit doet, staat in een werkplan. Volg het werkplan en je behaalt de doelen die zijn opgesteld. Door achteraf te evalueren en feedback te krijgen, kun je je gedrag en functioneren verbeteren.

Leerdoelen

- Je kunt aangeven wat de stappen van het methodisch werken zijn, wat procedures en protocollen zijn, wat de werkzaamheden zijn die tot jouw takenpakket behoren en hoe je rekening houdt met gastvrijheid tijdens het werken.
- Je kunt aangeven wat formele overlegvormen binnen het werk zijn, wat de informele overlegmomenten binnen het werk zijn, wat de voorbereidingen van een overleg zijn en wat jouw rol en taak binnen het werkoverleg zijn.
- Je kent de standaard werkwijze voor het opstellen van een werkplan
- Je kunt aangeven wat de stappen van het voorbereiden van werkzaamheden zijn, wat de regels voor het voorbereiden van werkzaamheden zijn en hoe je de juiste materialen en middelen selecteert.
- Je kunt aangeven wat de regels zijn die gelden voor het rapporteren, hoe je werkzaamheden mondeling rapporteert en hoe je diverse werkzaamheden rapporteert.
- Je kunt aangeven welke methoden er zijn om je werkzaamheden te evalueren, wat de systemen van methodisch gegevens verzamelen zijn en wat de regels van het ontvangen en geven van feedback zijn.
- Je kunt aangeven wat de stappen van het reflecteren op je handelen zijn.
- Je kunt aangeven welke leerstrategieën er zijn om je deskundigheid te vergroten, wat je al hebt geleerd tijdens je BPV en opleiding en hoe je leert op de werkvloer.
- Je kunt aangeven hoe je leerdoelen SMART formuleert.

Taal

- Neem de theorie door en onderstreep de woorden die je niet kent.
- Noteer deze woorden in de woordenlijst en zet de betekenis erbij.
- Na afloop van de cursus neem je dit overzicht op in je taalportfolio.



< Gebruik het Werkmodel Woordenlijst op <http://dienstverlening.factor-e.nl/>.

1. Planmatig werken

1.1 Wat is planmatig werken?

Planmatig werken klinkt misschien ingewikkeld, maar vaak doe je het al zonder dat je het weet. Als jouw laptop kapot is, dan moet je een oplossing bedenken. Ga je een nieuwe kopen of laat je hem repareren?

Je gaat op onderzoek uit en stelt jezelf de zes W-vragen.

- Wat is het probleem?
- Wie heeft het probleem?
- Wanneer is het probleem ontstaan?
- Waarom is het een probleem?
- Waar doet het probleem zich voor?
- Wat is de aanleiding?

Bij planmatig werken, werk je volgens een vast plan. Je doet dit om een doel te bereiken. Bij het voorbeeld van de laptop, werk je ook planmatig. Maar hier ben je je niet bewust van. Op je werk, werk je bewust planmatig. Je denkt bijvoorbeeld na over de werkzaamheden die je moet doen. De werkzaamheden beschrijf je in een plan. Je noemt dit een werkplan.

Kenmerken van planmatig werken

Planmatig werken heeft een aantal kenmerken. Je werkt:

- gestructureerd
- doelgericht
- procesmatig
- bewust.



Laptop kapot.



Opdracht 1 Onbewust planmatig werken

In het dagelijkse leven werk je ook planmatig. Dit heb je soms niet door. Denk samen met een medeleerling na over een handeling in je dagelijkse leven die planmatig is of kan zijn.

Beantwoord dan de volgende vragen.

a. Wat is het doel?

b. Welke vragen stel je jezelf om het doel te bereiken?



Opdracht 2 Wat is planmatig werken?

Als je planmatig werkt, maak je een plan van je werkzaamheden. Je collega moet dit plan begrijpen. In deze opdracht maken jij en je medeleerling een plan van een kleine taak. Daarna bekijk je elkaars plan.

a. Maak een plan van de stappen/werkzaamheden die je moet doen om een gebouw af te sluiten. De eerste en tweede stap zijn al ingevuld. Vul de rest van de stappen in de tabel. (Je hoeft niet alle vakjes te vullen met stappen.)

Stap 1	Opruimen van de ruimte
Stap 2	Muziek uit

Bekijk en bespreek elkaars plan. Geef antwoord op de volgende vragen:

b. Snap je het plan van je medeleerling?

☐ ja

☐ nee

c. Wat vind je goed aan het plan?

d. Waar zou het fout kunnen gaan?

e. Wat zou jij anders hebben gedaan?

1.2 Fasen van planmatig werken

Planmatig werken doe je in drie fasen:

- voorbereiden
- uitvoeren
- reflecteren en evalueren.

Voorbereiden

Je maakt minder fouten als je je goed voorbereidt. De voorbereiding bestaat uit vier stappen:

- stap 1: informatie
- stap 2: taak
- stap 3: doel
- stap 4: plan.

Om een taak uit te voeren heb je informatie nodig. Deze informatie staat in het plan. Als dienstverlener moet je luisteren naar de wensen van de doelgroep. De informatie over de doelgroep verzamel je en zet je in het plan.

Ook staat er informatie over de taak die je moet uitvoeren. Je moet ook informatie hebben over de tijd, materialen en middelen.

Om planmatig te werken, moet je ook weten wat de taak is. Dit kan bijvoorbeeld het helpen bij een veiling of het spelen van een spel zijn.

In het plan staat ook het doel. Een doel dat past bij het helpen bij een veiling kan zijn: Binnen drie maanden de voorbereiding van een veiling klaar hebben.

Als de informatie, de taak en het doel duidelijk zijn, wordt er een plan gemaakt. Hierin staan de werkzaamheden die je moet doen om je doel te bereiken. Houd hierbij altijd rekening met de klant. Wat wil de klant? Wat zijn de behoeftes?

Uitvoeren

Een goede voorbereiding is het halve werk. Na de voorbereiding kun je de werkzaamheden uitvoeren volgens het plan. Je komt hierbij in contact met klanten. Bij de ene doelgroep moet je de klanten verzorgen en bij de andere doelgroep is het een begeleidende taak. Zorg dat je tijdens de uitvoering altijd gastvrij bent. Dit betekent dat je bijvoorbeeld bij de verzorging van klanten betrouwbaar en zorgzaam bent. Luister goed naar wat de klant zegt en wil. Ga hier met respect mee om.