



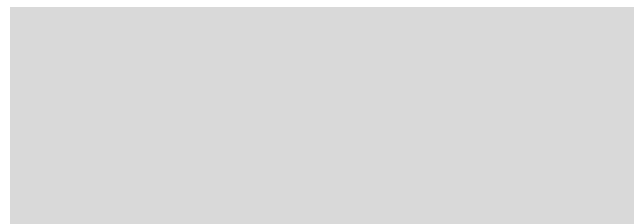
**NIEUWE
LEERWEG**
GL&TL

theoretisch leren met een
praktijkgericht programma



PGP Z&W

Werkveld (Persoonlijke) Dienstverlening



Zuiderlicht College

Inhoud

<i>Inleiding: (Persoonlijke) dienstverlening</i>	<i>3</i>
<i>Waar werk je aan en wat leer je deze periode?</i>	<i>4</i>
Opdracht 1: een portfolio maken	5
Opdracht 2: LOB wie ben ik?	6
Opdracht 3: kennismaken met de opdrachtgevers.....	7
Opdracht 4: sub groepjes formeren	10
Opdracht 5: het werkveld verkennen	11
Opdracht 6: e-mailen naar de opdrachtgever	12
Opdracht 7: kennisdelen verwerken	13
Opdracht 8: training Jong ondernemen.....	14
Opdracht 9: een uitstapje maken. Bezoek ROC afdeling Dienstverlening	15

Inleiding: (Persoonlijke) dienstverlening

In dit werkveld gaat het om het leveren van diensten aan mensen, vaak op commerciële basis. Hierbij spelen naast dienstverlening ook zakelijke aspecten zoals bedrijfsvoering en marketing een rol. Voorbeelden van plaatsen waar opdrachten kunnen worden uitgevoerd zijn: kapper, schoonheidsspecialist, pedicure, vakantiepark, outdoor centrum, horeca, facilitaire dienstverlening.

De komende 10 weken werk je aan een opdracht in het werkveld (persoonlijke) dienstverlening. Je gaat op onderzoek uit, in opdracht van je opdrachtgever. Ook leg je een bezoek af aan het mbo (afdeling dienstverlening). Daarnaast maak je kennis met verschillende jonge ondernemers en zet je in een korte periode een bedrijf op middels het programma Yes!

Succes en vooral veel plezier!



Waar werk je aan en wat leer je deze periode?

Exameneisen	Uitwerking
A: Praktijkgerichte vaardigheden	A1: Communiceren De leerling gebruikt de Nederlandse taal in opleidings- en beroepssituaties functioneel. A2: Informatievaardigheden De leerling verwerft, verwerkt en verstrekt online en offline informatie A3: Zelfsturing De leerling handelt zelfstandig, ondernemend en neemt verantwoordelijkheid voor eigen handelen. A4: Samenwerken De leerling werkt met anderen aan het realiseren van een gezamenlijk doel A5: Werken binnen een organisatie De leerling maakt kennis met de bedrijfscultuur en gedraagt zich op een wijze die past bij de organisatie. A6: Werkomgeving De leerling handelt veilig, doelmatig en duurzaam.
B: Systematisch werken	B1: Systematisch werken De leerling voert op een systematische manier opdrachten van een opdrachtgever uit in de context van verschillende werkvelden. B2: Interactie met externe opdrachtgever De kandidaat betreft waar mogelijk de externe opdrachtgever bij het uitvoeren, bijstellen en afronden van de opdracht
C: LOB	C1: Loopbaanleren De leerling krijgt inzicht in de eigen loopbaanontwikkeling C2: Loopbaanleren De leerling maakt in een loopbaandossier naar keuze zijn loopbaanontwikkeling inzichtelijk
D: Werkveld	D1: (Persoonlijke) dienstverlening De leerling voert praktische en realistische opdrachten uit om het werkveld
E: Programma specifieke kennis en vaardigheden	E1 t/m E 14: werkvelden, onderzoek en advies, leefstijlondersteuning, zorgverlening (ADL), organisatie en begeleiding van activiteiten, dienstverlening, diversiteit en inclusiviteit, technologie, gezonde en duurzame leefstijl, levensfasen en ontwikkeling, veelvoorkomende ziekten en beperkingen, lichamelijke en uiterlijke verzorging, voedselveiligheid en voedselbereiding en ondernemen en bedrijfsvoering <i>*De kennis en de vaardigheden zijn verdeeld over de opdrachten. De leerling/ en begeleider bekijken per opdracht welke kennis en vaardigheden nodig zijn.</i>
F: Vraagstuk	F4:Technologie De leerling onderzoekt vraagstukken met betrekking tot technologie

Opdracht 1: een portfolio maken

Een portfolio is een persoonlijke map waarin je beschrijft wat je kan, waaruit dat blijkt en hoe je jezelf verder wilt ontwikkelen. Daarnaast bewaar je in je portfolio ook al het materiaal waaraan je gewerkt hebt. Denk aan PowerPoint, foto's, video's, verslagen, opdrachten of andere producten die bewaard moeten worden. Een portfolio is handig, want ook je docent kan dan al jou werk op één plek vinden. En vaak gebruikt de docent ook om het leerproces te volgen.

Deze les start je met het aanmaken van een digitaal portfolio. Hiervoor gebruik je de website www.jouwweb.nl

De docent heeft de lessen voor je klaargezet op de website van het praktijkgerichte programma zorg en welzijn.

Succes!



Opdracht 2: LOB wie ben ik?

In het voortgezet onderwijs word je gestimuleerd om je eigen loopbaan vorm te geven. Bij LOB oriënteer jij je op een vervolgopleiding naar je interesse en een mogelijk beroep. Dit ontwikkel je door steeds te reflecteren op je eigen handelen en door te reflecteren op je eigen ervaringen.

De vaardigheden die je in het komende twee jaar gaat opdoen, zullen je helpen om op elk moment je keuze bij te stellen. Aan het eind van leerjaar 4 maak je een bewuste keuze voor je vervolgopleiding.

De thema's die wij behandelen zijn:

- Wie ben ik? In periode 1 leren we door verschillende oefeningen ons zelf beter kennen.
- Wat kan ik? In periode 2 gaan we dieper op in wat onze sterke en minder sterke kanten zijn.
- Wat wil ik? In periode 3 proberen we aan de hand van de kennis en onze vaardigheden, te kijken wat we uiteindelijk willen binnen de mogelijkheden.

Het doel van LOB is, dat je na het vmbo een bewuste keuze hebt gemaakt in je vervolgopleiding. En niet te vergeten, dat jij de vaardigheden hebt ontwikkeld om de juiste keuze te kunnen maken op ieder moment in je carrière.

Alle LOB verslagen, opdrachten, uitstapjes die je doet of maakt, leg je vast in je portfolio.

De docent heeft de lessen voor je klaargezet op de website van het praktijkgerichte programma zorg en welzijn.

Succes!



Opdracht 3: kennismaken met de opdrachtgevers

Wat ooit begon in 1921 met ondernemersfamilie Van Eerd en een groothandel in levensmiddelen, is uitgegroeid tot de op-een-na-grootste supermarktketen van Nederland. Er is in die 100 jaar veel veranderd, maar ons doel blijft hetzelfde: iedere dag de leukste boodschap voor onze klanten. Vanuit de overtuiging dat onze klanten altijd en overal bij Jumbo terecht kunnen voor al hun boodschappen. Service staat bij Jumbo hoog in het vaandel.

Met onze winkels en online kanalen staan we midden in de samenleving. Vanuit die positie zien we wat er speelt, waar behoefte aan is. Tegelijkertijd doen we er alles aan om het winkelbezoek leuk en gezellig te maken. Ons eigen radiostation Jumbo Radio verzorgt sinds dit jaar 2021 elke werkdag live-uitzendingen door professionele dj's. En we blijven klanten enthousiast maken met spraakmakende spaaracties.

Ook in 2020 hebben we bij Jumbo op uiteenlopende gebieden geïnvesteerd in ons assortiment. Het aantal producten van het Jumbo Huismerk is dit jaar gestegen naar 9.500. Bij de voortdurende kwaliteitsverbetering en productontwikkeling kijken we nauwgezet naar de belangrijkste trends op het gebied van voeding, zoals gezondheid, duurzaamheid, diversiteit en prijsbewustzijn.

Opdracht 1

De Jumbo wordt steeds groter in Noord-Holland. Dat is erg fijn voor ons! Mijn naam is Ruud Keukens, storemanager Jumbo Stadhouderskade in Amsterdam. Mijn vraag, zouden jullie voor ons op onderzoek uit kunnen gaan hoe wij commercieel sterker kunnen worden? Wij willen opvallen, ons onderscheiden en naamsbekendheid krijgen in de buurt. Kunnen jullie ons hierbij helpen?



JUMBO
supermarkten

Opdracht 2

Wij hebben bij de Jumbo een loyaliteitsprogramma, namelijk de klantenkaart. Als storemanager Jumbo Stadhouderskade ben ik erg benieuwd, waarom de klanten zich niet registreren voor de klantenkaart? Hoe komt het dat, elders in het land de registratiecijfers wel oplopen maar bij ons op de Stadhouderskade niet. Weten de klanten überhaupt wel wat de voordelen zijn van de klanten kaart en hoe krijgen wij hen zover om zich aan te melden. Ik heb jullie hulp hierbij nodig. Zouden jullie met onze klanten in gesprek kunnen gaan over ons loyaliteitsprogramma?

Met hartelijke groet,

Ruud Keukens / Storemanager / Ruud.keukens@jumbo.com / [020 280 1380](tel:0202801380)

JUMBO Stadhouderskade
Stadhouderskade 93
1073 AV Amsterdam

Het Groen Gemaal is een vrijwilligersproject van Wijkcentrum De Pijp en gevestigd in het oude, nog functionerende gemaal bij de westelijke ingang van het Sarphatipark, tegenover de kinderspeelplaats.

Het vrijwilligersproject bestaat sinds 2001 en is sindsdien uitgegroeid van plantenruilcentrum tot een plek waar groen, duurzaamheid, diversiteit en hergebruik op de voorgrond staat. Buurtbewoners kunnen planten, stekken en zaden uit hun (gevel)tuin komen ruilen of weggeven of deze voor een zacht prijsje kopen. Verder kunnen zij er terecht voor hulp of advies rondom (gevel)tuin en balkon. Zij helpen tenslotte mee om de straten van De Pijp mooier te maken en de biodiversiteit te vergroten. Ouderen en mensen met een beperking en een beperkt budget in De Pijp kunnen een beroep doen op vrijwilligers bij eenmalige onderhoudsklussen in hun (gevel)tuin.



Marieke van Gessel (50) en Stefan Lemmers (59)

Opdracht 1

<https://youtu.be/UwzKgl3lfXI>

Opdracht 2

https://youtu.be/Tls_GHCdV6o

Opdracht 3

https://youtu.be/QFaEXqRTQ_Y

Opdracht 4

<https://youtu.be/3I8yN0QTku4>

Hartelijke en groene groet,

Marieke van Gessel/ 06-51 840 139/ mariekevangessel@gmail.com

Sarphatipark
1073 EN Amsterdam

Opdracht 4: sub groepjes formeren

Je hebt nu de kennisgemaakt met de opdrachtgevers. Waarschijnlijk zijn meerdere klasgenoten enthousiast geworden van bepaalde opdracht. Met maximaal 4 leerlingen mag je samenwerken aan één opdracht.

Om je groepje zo goed mogelijk samen te stellen ga je eerst een eigen ondernemers test doen. Deze test is bedoeld om je inzicht te geven in je eigen ondernemerscompetenties. Het gaat hierbij om de volgende competenties: doorzetter, zelfvertrouwen, initiatiefrijk, verantwoordelijk en samenwerkend.

Deze zes ondernemerscompetenties zijn afkomstig van stichting Jong Ondernemen. Ondernemerschap is de mogelijkheid om ideeën om te zetten in actie. Het draait om creativiteit, innovatie en het nemen van risico's. Je kunt ondernemerschap bijvoorbeeld toepassen op je werk, school en bij het opzetten van een goed doel of het starten van een bedrijf.

De test bestaat uit 30 vragen en duurt ongeveer 5 minuten. Je krijgt steeds twee stellingen. Kies de stelling die het meest op jou van toepassing is. Als je de vragen hebt ingevuld, zie je direct het resultaat.

Als je de test gedaan hebt, ga je met de leerlingen die interesse hebben in de dezelfde opdracht in gesprek. Bespreek de resultaten en zorg dat jullie een evenwichtige groep samenstellen. Dit doe je door bijvoorbeeld: niet alle creatievelingen bij elkaar in een groepje te zetten.

De rapportage download je als pdf en bewaar je in je portfolio.

Competentievraag 1 van 30



Houdt van actie



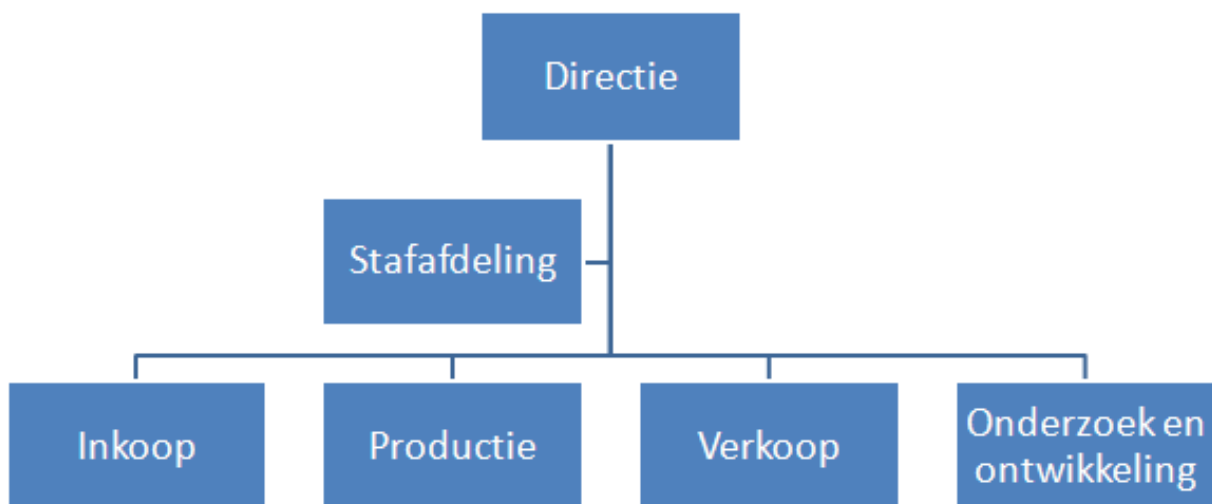
Helpt graag anderen

Opdracht 5: het werkveld verkennen

Jumbo en Groen gemaal

Zoals jullie weten zijn er opdrachten voor zowel Jumbo als het Groen Gemaal, dit bedrijf valt binnen de dienstverlenende sector. Voordat je je keuze maakt en het contact gaat leggen, verdiep je je eerst in het werkveld die bij dit bedrijf hoort.

1. Wat is de functie van het bedrijf of instelling?
2. Welke doelgroepen hebben zijn of willen zij bereiken?
3. Hebben deze bedrijven relaties met andere bedrijven of instellingen?
4. Welke functies en specialisten zijn er in het bedrijf? Bijvoorbeeld welke diensten bieden zijn aan?
5. In welke branche valt het bedrijf?
6. Hoe ziet de inrichting (organogram*) van het bedrijf eruit?



Figuur 1 *voorbeeld organogram

Opdracht 6: e-mailen naar de opdrachtgever

Nu is het tijd om kennis te maken met de opdrachtgever. Samen met je groepje stel je een formele brief op en verstuur deze per e-mail je die naar de opdrachtgever.

Wat moet er in de brief komen te staan?

1. Geef aan dat jullie enthousiast zijn geworden van de opdracht en dat jullie de opdracht aannemen.
2. Vertel wie jullie zijn en waar je vandaan komt.
3. Vertel kort iets over de opleiding die je nu doet.
4. Licht je motivatie toe. Wat spreekt je aan in de opdracht en wat kan de opdrachtgever van jou verwachten?
5. Maak een afspraak voor een persoonlijk gesprek om de opdracht te verhelderen.
6. Geef data en tijden aan waaruit de opdrachtgever kan kiezen.
7. Vergeet niet om je telefoonnummer er eventueel bij te vermelden.

De werkkaarten: indeling van een zakelijke brief, vind je op de website van het praktijkgerichte programma zorg en welzijn.

Let op, de brief moet je weer uploaden in je portfolio.



Opdracht 7: kennisdelen verwerken

Voor het werkveld (persoonlijke) dienstverlening moet je de volgende theorie beheersen: ondernemen en bedrijfsvoering. Door het bestuderen en het eigen maken van deze theorie ontvang je kennis over belangrijke aspecten van ondernemen en bedrijfsvoering.

Het gaat hierbij om:

- marketingmix (promotie, product, plaats en prijs)
- omzet, opbrengsten en kosten, winst
- maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Wat moet je doen?

Middels een eigen gekozen verwerkingsvorm, ga je aan de slag met de theorie. Je kan kiezen uit de volgende verwerkingsvormen:

- LessonUp toets, deze toets maak je tot dat het voldaan is
- Een PowerPointpresentatie
- Een werkstuk
- Een vlog (videopresentatie)
- Een posterpresentatie

Let op, alle verwerkingsvormen hebben een beoordelingscriteria.

Welke aspecten moet je verwerken?

- Leg uit welke verschillende bedrijfsvormen er zijn en wat deze inhouden.
- Wat is de kamer van koophandel, wat doen zij en hoe kan je daar terecht komen?
- Wat is een ondernemingsplan?
- Verwerk wat marketingmix betekent.
- Verwerk wat promotie inhoudt in verhouding met het product, plaats en prijs.
- Leg uit wat de begrippen, omzet, winst, opbrengsten, en kosten betekenen. Leg hierin ook uit wat de verschillen en verbanden zijn met elkaar.
- Als je het hebt over maatschappelijk verantwoord ondernemen waar wordt eraan gedacht? Gebruik hier verschillende literatuur bij.

Naslagwerk vindt je op de website van het praktijkgerichte programma zorg en welzijn.

Opdracht 8: training Jong ondernemen

De komende 10 weken krijgen jullie naast de opdracht van de opdrachtgever, ook training aangeboden van Jong ondernemen. In 10 lessen leren jullie in een korte periode een eigen bedrijf opzetten. Van het kiezen van een doelgroep tot de verkoop van zoveel mogelijk producten. Tijdens deze lessen worden jullie uitgedaagd tot marktgericht denken, samenwerken, netwerken en verantwoording nemen. Het programma leert jullie de beginselen van ondernemerschap.

Het werkboek vinden jullie op de website van het praktijkgerichte programma zorg en welzijn. Let op, het is een digitaal werkboek. Ben je klaar? Dan dien het werkboek weer te uploaden in je portfolio. Heb je de training voldaan afgerond? Dan ontvang je zelfs een certificaat.

Hoe ziet het programma van de lessen eruit?

De docent verzorgt één uur per week de theorie les.

Les 1: Wat is ondernemen?

Les 2: Het bedrijf starten

Les 3: Doelgroep en product bepalen

Les 4: Geld verdienen

Les 5: Promotie plan

Les 6: Promotie maken

Les 7: Marktdag voorbereiden

Les 8: Verkooptechnieken

Les 9: Marktdag , Organiseer de marktdag mee met de leerlingen

Les 10: Reflectie & Afsluiting



Opdracht 9: een uitstapje maken (bezoek ROC afdeling Dienstverlening)

Jullie krijgen de mogelijkheid om een ochtend mee te lopen bij een mbo opleiding. Samen gaan wij kennismaken met de opleiding dienstverlening. Jullie krijgen informatie over de opleiding van de teamleider van de afdeling en daarnaast krijgen jullie de gelegenheid om in gesprek te gaan met de studenten.

De opleiding Medewerker facilitaire dienstverlening is onderdeel van de Amsterdam Facility Academy. Een nieuwe leerlijn met facilitaire opleidingen van niveau 1 tot en met 4 op de campus Events & Hospitality in Amsterdam-Noord.

Ter voorbereiding op dit uitstapje krijgen jullie een opdracht van het ROC. Deze opdracht vind je terug op de website van het praktijkgerichte programma zorg en welzijn.

Let op, al je bewijzen, verslagen en reflecties bewaar je weer in je portfolio.

Veel succes en vooral veel plezier!



Amsterdam-Noord

TOP Events & Hospitality

Proef de sfeer, ontdek je campus.

Vind je het leuk om het gasten naar hun zin te maken en hen te helpen? Ben je communicatief sterk en een echt organisatietalent? Dan ben je op onze campus TOP Events & Hospitality op de juiste plek!