



**NIEUWE  
LEERWEG**  
GL&TL

theoretisch leren met een  
praktijkgericht programma



## PGP Z&W/E&O

### Werkveld Dienstverlening & ondernemend handelen

NAAM:

KLAS:

## Inhoud

Inleiding: dienstverlening .....	3
<i>Opdracht 1: portfolio aanpassen .....</i>	<i>4</i>
<i>Opdracht 2: LOB wie ben ik? .....</i>	<i>6</i>
<i>Opdracht 3: kennismaken met de opdrachtgevers .....</i>	<i>13</i>
<i>Samen met Match2Work gaan jullie op zoek naar een opdrachtgever.....</i>	<i>13</i>
<i>De opdrachtgever zal een aantal opdrachten uitzetten.....</i>	<i>13</i>
<i>Opdracht 4: sub groepjes formeren .....</i>	<i>14</i>
<i>Opdracht 5: het werkveld verkennen.....</i>	<i>15</i>
<i>Opdracht 6: e-mailen naar de opdrachtgever.....</i>	<i>16</i>
<i>Opdracht 7: kennis dienstverlening .....</i>	<i>17</i>
<i>Opdracht 9: een uitstapje maken (bezoek ROC afdeling Dienstverlening ).....</i>	<i>18</i>

## Inleiding: 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.

In periode 1 werk je aan een opdracht in het werkveld dienstverlening. Je gaat op onderzoek uit, in opdracht van je opdrachtgever. Ook leg je een bezoek af aan het mbo (afdeling dienstverlening).

Succes en vooral veel plezier!



## Opdracht 1: portfolio aanpassen

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. Je portfolio wordt aan het einde van het schooljaar beoordeeld middels een eindassessment (eindgesprek).

Deze les start je met het aanmaken van een digitaal portfolio. Hiervoor gebruik je de website [www.jouwweb.nl](http://www.jouwweb.nl)

Hoe je een website maakt vind je op [www.praktijkgerichtprogramma.nl](http://www.praktijkgerichtprogramma.nl)

### **Heb je al een portfolio ga naar stap 2.**

#### **Stap 2**

Het portfolio moet de volgende aanpassingen krijgen:

#### **Onderbouw**

*Maak een pagina ONDERBOUW, sleep al pagina's met materiaal van de onderbouw hier naartoe.*

#### **Pagina toevoegen/aanpassen**

Persoonlijk -> over mij

Maak een pagina: **PGP Z&W**

Voeg hier de volgende pagina's aan toe:

- **Gezondheidszorg**
- **Leefstijlondersteuning**
- **Sport en bewegen**
- **Pedagogisch werken en onderwijs**
- **Dienstverlening**



Maak een pagina: **PGP E&O**

- **Handel**
- **Vervoer en opslag**
- **Zakelijke dienstverlening**
- **Niet zakelijke dienstverlening**

Pagina: **D-DAY**

- **Diversiteit**
- **Democratie**



[HOME](#) / [PERSOONLIJK](#) ▾ / [PGP Z&W WERKVELDEN](#) ▾ / [PGP E&O WERKVELDEN](#) ▾ / [D-DAY](#) ▾

## 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 [www.praktijkgerichteprogramma.nl](http://www.praktijkgerichteprogramma.nl)

Succes!

## LOB Leer jezelf kennen

Wat is LOB? Loopbaan oriëntatie

We gaan bij LOB leren na te denken over het vervolg van onze studie en een mogelijk beroep.  
De technieken die je in het komende twee jaar gaat opdoen gaat je helpen om op elk moment je keuze bij te kunnen stellen.

De stappen die we dit jaar gaan volgen zijn;

- Wie ben ik?;
- Wat kan ik?;
- Wat wil ik?.

In periode 1 leren we door verschillende oefeningen ons zelf beter kennen.

In periode 2 gaan we dieper op in wat onze sterke en minder sterke kanten zijn.

In periode 3 proberen we aan de hand van de kennis en onze vaardigheden, te kijken wat we uiteindelijk willen binnen de mogelijkheden.

Ons doel is dat je na deze opleiding een bewuste keuze hebt gemaakt in je vervolg opleiding en de vaardigheden hebt ontwikkeld om de juiste keuze te kunnen maken op ieder moment in je carrière.

## Periode 1: (Wie ben ik?)

Door middel van verschillende oefeningen proberen we er deze periode achter te komen wie we eigenlijk zijn. De oefeningen zullen je bewust maken over jezelf, en hoe je je leven voor je ziet als je later volwassen bent.

Deze periode is verdeeld in **drie** fases.

**Fase 1:** speeddate: door middel van gesprekken komen we er achter wat onze kenmerken zijn.

**Fase 2:** welke keuzes hebben we tot nu toe gemaakt en waarom?

**Fase 3:** hoe zien we onze toekomst over 3, 5, 10 en misschien wel over 20 jaar?

Aan de hand van deze oefeningen gaan we uiteindelijk een zelfbeeld schrijven over onszelf.



Doel van deze les: **Fase 1**(speeddate)

Aan de hand van verschillende gesprekken leer je jezelf beter kennen.

*Door middel van kennismakinggesprekken krijgen we de mogelijkheid om over ons zelf na te denken en te verwoorden. Je klasgenoot maakt aantekeningen en schrijft twee kenmerken van jou op. Je krijgt na elk gesprek de notities die je klasgenoot hebt geschreven. Bewaar dit goed. Deze aantekeningen kunnen later gebruikt worden tijdens het schrijven van je zelfbeeld.*

## Les 1 Speeddaten

Tijd: 60 minuten

Benodigheden:

- Eén kring met een binnenste en buitenste kring (stoelen tegenover elkaar)
- Post-its
- Pennen

Alle deelnemers gaan in tweetallen speeddaten met elkaar. Bedenk een aantal leuke gespreksonderwerpen. Voorbeelden van onderwerpen kunnen zijn:

- Wat heb je deze vakantie gedaan?
- Wat doe je het liefst?
- Wat vind je het leukst op school?
- Wat is je lievelingseten?
- Waar kom je vandaan?
- Heb je broers/zussen?
- Als je naar het buitenland zou moeten verhuizen, naar welk land zou je dan het liefst verhuizen en waarom?
- Zomervakantie of skivakantie?

Binnen 2 minuten moet de interviewer zoveel mogelijk over de persoon tegenover hem/haar te weten komen. Na deze minuut gaat het belletje en draaien de deelnemers de rollen om. Bij het volgende belletje, draait de buitenste kring met de klok mee, zodat de binnenste kring op hun stoel kan blijven zitten. Op deze manier krijgt iedereen een nieuwe partner.

Jullie krijgen allemaal post-its. Het is de bedoeling dat de interviewer na 2 minuten één of twee steekwoorden op een post-it schrijft, die de persoon tegenover hem kenmerkt: iets wat de interviewer interessant of leuk vindt aan de ander. De post-it wordt door de interviewer aan de persoon tegenover hem/haar gegeven, zodat iedereen zoveel post-its verzameld met daarop leuke eigenschappen of interessante dingen over zichzelf.

**Post-it uploaden in je portfolio**

## Les 2 Schrijven van zelfbeeld

Leerlingen schrijven zelfbeeld over hun zelf.

Hierin schrijven de leerlingen over hun leven.

Hoe was hun leven op de basisschool.

Hoe hebben ze de keuze gemaakt van basisschool naar het middelbaar onderwijs? Wat ging goed bij het bepalen en wat had je liever anders willen doen en waarom?

Welke keuzes heb je in de onderbouw genomen? Denk hierbij aan vakkenpakket, profielkeuze, Verwisselen van school. Ook kan je hierbij je studieplanning betrekken. Hierbij kunnen leerlingen over nadenken wanneer ze beginnen met leren, welke dingen hierbij een belangrijke rol spelen bij het maken van deze keuzes. Etc

## Les 3 Zelfbeeld

Zelfbeeld.

Hoe was je leven tot nu toe? Gebruik de punten die je in deel 1 en 2 hebt genoteerd.

Hoe is je leven nu? Welke keuzes denk je dat je dit jaar moet maken?

Droom verder.

Hoe ziet je leven over 2 jaar er uit. (bijv 23-7-2023)?

(heb je je diploma gehaald?)

Hoe ziet je leven er over 6 jaar er uit?

(Studeer je nog waarom wel en waarom niet?)

Hoe zit je leven er over 10 jaar er uit?

Ben je klaar met je opleiding. Wat ben je nu aan het doen? Heb je kinderen man, vrouw, huisdieren, eigenhuis, auto, een baan?

Hoe zit je leven er over 20 jaar er uit?

Ben je klaar met je opleiding. Wat ben je nu aan het doen? Heb je kinderen man, vrouw, huisdieren, eigenhuis, auto, een baan?

## Opdracht 3: kennismaken met de opdrachtgevers

Samen met Match2Work gaan jullie op zoek naar een opdrachtgever.  
De opdrachtgever zal een aantal opdrachten uitzetten.



## 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.

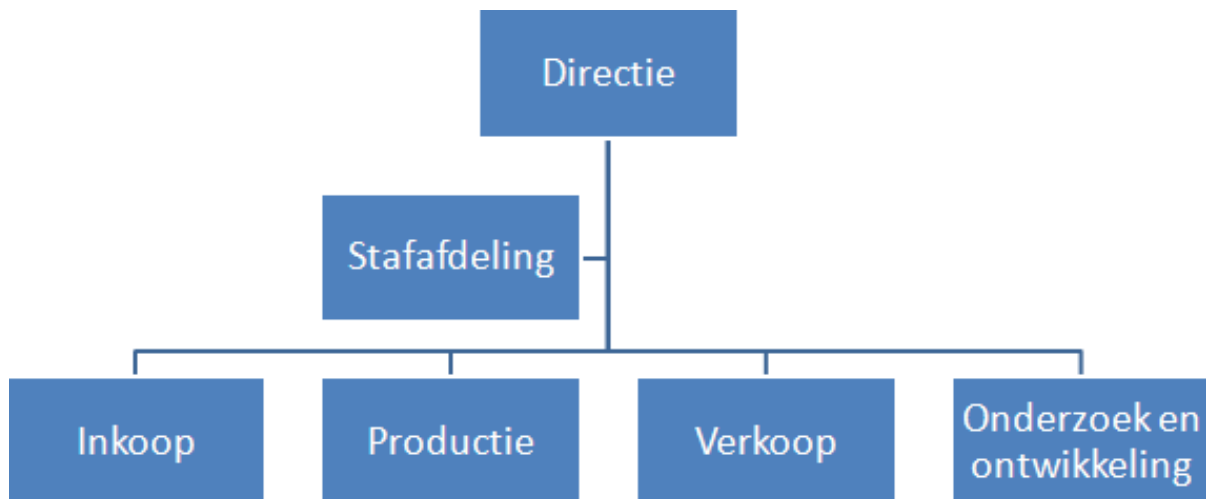
1	2	3	4
---	---	---	---

## Opdracht 5: het werkveld verkennen

### BEDRIJF en BEDRIJF

Zoals jullie weten zijn er opdrachten voor zowel <BEDRIJF> als het <BEDRIJF>, 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 zij 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 zij 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 verstuurt deze per e-mail 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: kennis dienstverlening

Voor het werkveld 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 bedrijfstvormen 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 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!