



Leidinggevende team/ afdeling/ project

Basisdeel - Kerntaak 1

Geeft direct leiding aan medewerkers/ projecten

2. Student/ examenkandidaat

Portfolio-opdrachten en examenopdracht

student

studentnummer

bedrijf

praktijkopleider

school

praktijkbegeleider

crebonummer

25160, 25161, 25528, 25529

cohort

vanaf 2016-2017

versie

1.1

Inhoudsopgave

Handleiding	3
Portfolio-opdrachten	
Portfolio-opdracht 1: Stadium van groepsvorming	6
Portfolio-opdracht 2: Plannen van werkzaamheden	7
Portfolio-opdracht 3: Begeleiden en bewaken	10
Portfolio-opdracht 4: Coachen van medewerkers	13
Portfolio-opdracht 5: Informeren van derden bij probleemafhandeling	17
Examenopdracht	19
Waar word je op beoordeeld?	22

Handleiding

Portfolio

Stap 1 Je begeleider vult het afsprakenformulier in

Maak afspraken met je begeleider over:

§ wie je tijdens het uitvoeren van de opdrachten gaat begeleiden. Deze persoon is je begeleider.

§ het uitvoeren van de portfolio-opdrachten:

- inhoud;
- uitvoering;
- wanneer je de uitwerking moet inleveren (de planning);
- hoe en waar je de uitwerking moet inleveren;
- aan welke eisen de uitwerking moet voldoen wat betreft huisstijl, bestandstype, bijlagen, bewijsstukken etc.

§ wanneer de portfolio-opdrachten worden beoordeeld.

§ hoe je begeleid wordt en hoe je feedback krijgt.

Je begeleider schrijft deze afspraken op op het afsprakenformulier portfolio-opdrachten. Dit zit in het boekje van de begeleider.

Stap 2 en Stap 3 Je voert de portfolio-opdrachten uit en werkt je logboek bij De begeleider beoordeelt de portfolio-opdrachten

Uitvoering van de opdrachten

Je voert de portfolio-opdrachten uit volgens de afspraken.

Na elke opdracht werk je je logboek bij met behulp van het logboekformulier dat bij de opdracht hoort. Je doet dit aan de hand van de rubric beroepshouding op bladzijde 7 en 8 van het logboek.

Je levert elke opdracht op het afgesproken moment in bij je begeleider. Je levert ook je logboek in.

Beoordeling

Je begeleider beoordeelt de portfolio-opdrachten op inhoud en op uitvoering. Bij "Waar word je op beoordeeld?" kun je zien waarop je beoordeeld wordt. De beoordelaar geeft per beoordelingscriterium zijn oordeel. Dit oordeel kan zijn:

§ **Aangetoond:** Dit kan jij al.

§ **Te ontwikkelen:** Dit moet nog beter.

Per opdracht staat ook hoeveel beoordelingscriteria je minimaal moet hebben aangetoond voor een voldoende. Je bespreekt je beoordeling van de opdracht en het ingevulde logboekformulier met je begeleider. Maak een kort verslag van elk gesprek.

Portfolio

De resultaten van je portfolio-opdrachten, het logboek en de verslagen van de gesprekken doe je in je portfolio. Je begeleider heeft de beoordelingsformulieren van de opdrachten.

	<p>LET OP: bij een aantal portfolio-opdrachten heb je te maken met privacygevoelige informatie. Daarop is de AVG van toepassing. Als je in de uitwerking van de opdrachten verwijst naar personen, gebruik dan de vermeldingen “Persoon A”, “Persoon B”, etc.</p>
Stap 4	Lever je portfolio in bij je begeleider
	<p>Als je alle opdrachten hebt voldaan lever je jouw portfolio in bij je begeleider. Samen bekijken jullie of het portfolio compleet is en of alle opdrachten voldoende zijn.</p> <p>Als dat zo is, levert je begeleider het portfolio in bij de examinerator.</p> <p>Zorg ervoor dat je een kopie van het portfolio hebt. Je hebt het nodig om de examenopdracht te kunnen uitvoeren.</p>
Stap 5	De examinerator bepaalt of je een go krijgt voor het examen
	<p>De examinerator van school vult het go/no-go beoordelingsformulier in. Hij doet dit om te bepalen of je mag starten met de proeve van bekwaamheid. Je krijgt een go voor de proeve van bekwaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> § als je aan alle voorwaarden hebt voldaan en § als alle portfolio-opdrachten voldoende zijn.
Proeve van Bekwaamheid: Examen	
Stap 6	De examinerator vult het afsprakenformulier in.
	<p>De examinerator van school bespreekt de proeve van bekwaamheid met jou en de examinerator van het bedrijf.</p> <p>De proeve van bekwaamheid bestaat uit <u>twee</u> onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> § de examenopdracht. § het verantwoordingsgesprek. <p>Over allebei de onderdelen maak je afspraken met de examinerator. Hij legt de afspraken vast in het afsprakenformulier. Je ondertekent dit formulier om te laten zien dat je weet welke afspraken jullie hebben gemaakt.</p>

Stap 7 en Stap 8	Je voert de examenopdracht uit. De examiner beoordeelt de uitvoering
	<p><u>Uitvoering</u></p> <p>Je voert de examenopdracht uit volgens de afspraken. Je examiner beoordeelt jouw resultaten. Bij “Waar word je op beoordeeld?” kun je zien waarop je beoordeeld wordt.</p> <p><u>Beoordeling</u></p> <p>De examiner beoordeelt de werkzaamheden die je hebt uitgevoerd. Je wordt niet meer beoordeeld per werkproces. De examiner kijkt hoe jij werkt als leidinggevende. Je wordt beoordeeld op het resultaat van je werk en op jouw beroepshouding.</p> <p>De examiner geeft per beoordelingscriterium zijn oordeel. Dit oordeel kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> § Onvoldoende (0 punten): Jouw prestatie ligt onder het niveau van een beginnend leidinggevende. De beroepshouding die je laat zien is onvoldoende. § Voldoende (1 punt): Jouw prestatie ligt op het niveau dat minimaal acceptabel is voor een beginnend leidinggevende. De beroepshouding die je laat zien is voldoende. § Goed (2 punten): Jouw prestatie ligt op het niveau van een beginnend leidinggevende met enige werkervaring. De beroepshouding die je laat zien is goed. § Zeer goed (3 punten): Jouw prestatie ligt boven het niveau van een beginnend leidinggevende. Je voert de werkzaamheden vakbekwaam uit en bent een voorbeeld voor andere collega's. De beroepshouding die je laat zien is zeer goed. <p>Als je voor alle beoordelingscriteria minimaal een voldoende of hoger hebt gehaald, dan heb je een voldoende voor de examenopdracht.</p>
Stap 9 en Stap 10	Je voert een verantwoordingsgesprek. De examinatoren beoordelen het verantwoordingsgesprek
	<p><u>Bereid het verantwoordingsgesprek voor</u></p> <p>Na afloop van de examenopdracht voeren de examiner van school en de examiner van het bedrijf met jou een verantwoordingsgesprek. In dit gesprek gaat het over de manier waarop je de opdrachten hebt uitgevoerd, welke keuzes je daarbij hebt gemaakt en de resultaten.</p> <p>Voorbeelden van vragen die de examiner kan stellen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> § Welke werkzaamheden heb je tijdens je examenopdrachten uitgevoerd? § Hoe heb je deze werkzaamheden uitgevoerd? § Wat ging er goed en wat ging er minder goed? § Hoe ben je hiermee omgegaan? § Hoe heb je de uitvoering van de werkzaamheden gecontroleerd? § Hoe heb je medewerkers begeleid bij de uitvoering van hun werkzaamheden?

	<p>§ Waaruit blijkt dat je zelfstandig werkte en alleen hulp vroeg als dat nodig was?</p> <p>§ Waaruit blijkt dat je zelf initiatief nam om werkzaamheden op te pakken?</p> <p>§ Wat was het resultaat van je werkzaamheden?</p> <p>§ Wat was het resultaat van de keuzes die je hebt gemaakt?</p> <p>Bereid je op dit gesprek voor. Kijk bijvoorbeeld je portfolio nog eens door of bekijk de aantekeningen die je tijdens de examenopdrachten hebt gemaakt.</p> <p><u>Verantwoordingsgesprek voeren</u></p> <p>Op de afgesproken tijd en plaats voer je het verantwoordingsgesprek.</p> <p><u>Beoordeling</u></p> <p>De examinerator geeft per beoordelingscriterium zijn oordeel: onvoldoende of voldoende. Hij licht zijn oordeel toe.</p> <p>Als alle beoordelingscriteria voldoende zijn, dan heb je het verantwoordingsgesprek voldaan.</p>
Stap 11	De examinatoren bepalen de uitslag van het examen

Portfolio-opdracht 1: Stadium van groepsvorming

In deze opdracht onderzoek je in welk stadium van groepsvorming de groep medewerkers aan wie je leidinggeeft zich bevindt. Je onderzoekt wat de gevolgen hiervan zijn voor jouw manier van leidinggeven.

LET OP: Bij deze opdracht heb je te maken met privacygevoelige informatie. Hierop is de AVG van toepassing. Kijk in de handleiding voor in dit boekje wat je moet doen.

Planning

- Stap 1: een uur
- Stap 2: een half uur

Wat moet je doen?

Volg onderstaande twee stappen:

1. Stadium van groepsvorming.

- § Je onderzoekt in welk stadium de groep medewerkers aan wie je leidinggeeft zich bevindt. Gebruik hierbij de stadia van groepsvorming van Tuckman.
- § Je beschrijft je conclusie en licht je conclusie toe.
- § Je beschrijft wat dit betekent voor de manier waarop je je medewerkers moet aansturen.
- § Je maakt een kort verslag van de uitkomsten van het onderzoek. Beschrijf hierin je conclusies en licht deze toe op basis van de onderzoeksresultaten.

2. Logboek:

In je logboek hou je bij hoe je de portfolio-opdracht hebt uitgevoerd. Beantwoord de vragen in het logboek met behulp van de rubric op bladzijde 7 en 8 van het logboek.

Resultaten

- § Een verslag van het onderzoek naar het stadium van groepsvorming van de groep waaraan je leiding geeft.
- § Een ingevuld logboekformulier.

Waar word je op beoordeeld?

1. Je maakt een inschatting van het stadium van groepsvorming en licht je inschatting toe.
2. Je werkt uit wat dit betekent voor de manier waarop je je groep medewerkers aan moet sturen.

Je krijgt een voldoende voor de opdracht als beide beoordelingscriteria aangetoond zijn.

Portfolio-opdracht 2: Plannen van werkzaamheden

Je maakt een eerste voorstel voor een werkplanning voor de medewerkers aan wie je leidinggeeft.

Je bespreekt dit voorstel met je leidinggevende. Vervolgens werk je een definitieve werkplanning uit. Je informeert de medewerkers over de taken en werkverdeling en instrueert alle betrokken medewerkers.

LET OP: Bij deze opdracht heb je te maken met privacygevoelige informatie. Hierop is de AVG van toepassing. Kijk in de handleiding bij stap 2 en 3 wat je moet doen.

Planning

- Stap 1: twee uur
- Stap 2 en 3: twee uur
- Stap 4: voorbereiding: een half uur, uitvoering maximaal een uur
- Stap 5: een half uur

Wat moet je doen?

Volg onderstaande twee stappen.

1. Voorbereiding werkplanning

Van je begeleider krijg je een operationeel plan. Dit kan een projectplan, een kwartaalplanning, een werkplan of een werkorder zijn.

Je gaat op basis van het operationele plan een werkplanning maken voor je medewerkers. Van je begeleider hoor je voor welke tijdsduur je een werkplanning moet maken. Je verzamelt alle beschikbare informatie die je nodig hebt voor het opstellen van deze werkplanning.

Je onderzoekt in ieder geval de volgende onderwerpen:

- § welke SMART-doelstelling(en) er in het operationeel plan staan;
- § welke werkzaamheden (soort en eisen) en taken er in de afgesproken tijd uitgevoerd moeten worden en welke (sub-)doelen er behaald moeten worden;
- § welke taakverdeling wenselijk is;
- § wat de tijdsduur is van de werkzaamheden en taken;
- § wat de kosten zijn en welk budget beschikbaar is;
- § welke materialen en middelen er ingezet moeten worden;
- § wat de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte is en wat het personeelsaanbod is;
- § met welke arbo-, milieu- en veiligheidsregels je te maken hebt;
- § welke kwaliteitsnormen er gelden voor de uitvoering van de werkzaamheden;
- § welke bedrijfsprocedures er gelden voor het opstellen van de werkplanning.

2. Opstellen werkplanning

Je maakt op basis van je onderzoek een werkplanning voor de inzet van je medewerkers. Je doet dit volgens de afspraken en eisen die in je bedrijf gelden. Je zorgt ervoor dat de planning uitvoerbaar is.

Je verwerkt in de planning:

- § alle werkzaamheden en taken die in de afgesproken tijd uitgevoerd moeten worden;
- § de personeelsbehoefte (zowel kwalitatief als kwantitatief);
- § de beschikbaarheid en de noodzakelijke inzet van de medewerkers;
- § alle randvoorwaarden en eisen, zoals benodigde materialen en middelen;
- § de kosten;
- § de prioriteiten;
- § oplossingen voor knelpunten en/of problemen;
- § als het nodig is: voorstellen voor uitbesteding van werkzaamheden.

Je bespreekt de uitgewerkte werkplanning met de belangrijkste knelpunten met je leidinggevende. Je vraagt je leidinggevende om feedback. Maak aantekeningen van de feedback en neem deze op in je portfolio.

Als het nodig is, stel je de werkplanning bij. Je neemt de eerste versie en de definitieve versie van de werkplanning op in je portfolio.

3. Werkzaamheden en taken per medewerker

In de werkplanning heb je vastgelegd welke werkzaamheden en taken er in de afgesproken tijd uitgevoerd moeten worden. Je werkt nu uit welke medewerker welke werkzaamheden en taken gaat uitvoeren. Per medewerker maak je een overzicht van zijn/haar werkzaamheden en taken.

4. Werkoverleg

Je bespreekt de werkplanning en de verdeling van werkzaamheden en taken met je medewerkers. Je doet dit als volgt:

- § Je plant het overleg in.
- § Je bereidt het overleg voor op de manier zoals in het bedrijf gebruikelijk is.
- § Je leidt het overleg.
- § Je zorgt ervoor dat je medewerkers actief deelnemen aan het overleg. Je geeft ze de mogelijkheid om vragen te stellen.
- § Je gaat tijdens het overleg na of alle werkzaamheden en doelstellingen duidelijk zijn. Je maakt duidelijke werkafspraken en legt ze vast in notulen. Je mag ook iemand anders vragen om de notulen te maken.

5. Logboek:

In je logboek hou je bij hoe je de portfolio-opdracht hebt uitgevoerd. Beantwoord de vragen in je logboek met behulp van de rubric op bladzijde 7 en 8 van het logboek.

Resultaten

- § Een eerste versie van de werkplanning voor de afgesproken periode die voldoet aan de eisen uit de opdracht.
- § Aantekeningen van de feedback.
- § De definitieve versie van de werkplanning.
- § Per medewerker een overzicht van zijn taken.
- § Het werkoverleg is voorbereid.
- § Het werkoverleg is volgens planning uitgevoerd.
- § De teamleden zijn geïnformeerd over de werkzaamheden en doelstellingen.
- § Een agenda en notulen van het werkoverleg.
- § een ingevuld logboekformulier.

Waar word je op beoordeeld?

1. Je verzamelt de informatie die je nodig hebt voor het opstellen van de werkplanning. Je verzamelt ten minste de informatie die in de opdracht beschreven is.
2. Je werkt een werkplanning uit die past bij de doelstellingen uit het operationeel plan.
3. Je werkt een werkplanning uit die voldoet aan de afspraken en eisen uit de opdracht.
4. Je werkt een werkplanning uit die correct en uitvoerbaar is.
5. Je bespreekt de werkplanning met je leidinggevende.
6. Je verwerkt de feedback die je van je leidinggevende hebt gekregen en past zo nodig de planning/taakverdeling aan.
7. Je plant en organiseert een werkoverleg en je nodigt je medewerkers (en eventueel je leidinggevende) op tijd uit.
8. Je bereidt het werkoverleg voor op de manier zoals in het bedrijf gebruikelijk is.
9. Je leidt het werkoverleg en houdt je aan de agendapunten en de planning.
10. Je nodigt je medewerkers uit om actief deel te nemen aan het overleg.
11. Je geeft de mogelijkheid om vragen te stellen.
12. Je maakt duidelijke werkafspraken en legt deze vast in een verslag (of laat ze vastleggen)

Je krijgt een voldoende voor de opdracht als minimaal 8 van de 10 beoordelingscriteria aangetoond zijn.

Portfolio-opdracht 3: Begeleiden en bewaken

Je hebt voor iedere medewerker een overzicht gemaakt van zijn/haar werkzaamheden en taken. In deze opdracht ga je onderzoeken welke leiderschapsstijl bij de verschillende medewerkers past. Je past deze leiderschapsstijl toe bij het begeleiden van je medewerkers.

LET OP: Bij deze opdracht heb je te maken met privacygevoelige informatie. Hierop is de AVG van toepassing. Kijk in de handleiding bij stap 2 en 3 wat je moet doen.

Planning

- Stap 1: twee uur
- Stap 2: even lang als de looptijd van de werkplanning
- Stap 3: een half uur

Wat moet je doen?

Volg onderstaande drie stappen.

1. Leiderschapsstijl bepalen

Je onderzoekt voor iedere medewerker welke manier van leidinggeven past bij de werkzaamheden of taken die hij/zij moet uitvoeren. Hiervoor gebruik je de leiderschapsstijlen van Hersey en Blanchard.

Doe dit als volgt:

- § Je geeft aan hoe goed de medewerker de werkzaamheden/taken beheerst. Heeft hij voldoende kennis? Is hij voldoende vaardig?
- § Je geeft voor elke medewerker aan hoe betrokken hij is bij de werkzaamheden/taken. Is hij gemotiveerd om het werk te doen? Heeft hij voldoende zelfvertrouwen?
- § Je geeft aan hoe geschikt de medewerker is voor deze taak. Gebruik hiervoor de uitkomsten van de bovenstaande twee punten.
- § Je bepaalt de leiderschapsstijl die bij deze medewerker past. Werk uit wat dat betekent voor de manier waarop je deze medewerker moet aansturen.

2: Toepassing tijdens leidinggeven of begeleiding.

Je begeleidt je medewerkers bij de werkzaamheden. Hierbij pas je de resultaten van stap 1 toe.

Tijdens het begeleiden van medewerkers voer je de volgende taken uit:

- § Je legt uit hoe de werkzaamheden het beste uitgevoerd kunnen worden.
- § Je bewaakt de uitvoering van de werkplanning.
- § Je houdt in de gaten:
 - of je medewerkers werken volgens de werkafspraken en de bedrijfsprocedures (bijvoorbeeld wat betreft arbo, milieu of veiligheid)
 - of de doelstellingen behaald worden en het resultaat voldoet aan de kwaliteitsnormen.

- § Je houdt in de gaten of je medewerkers extra ondersteuning nodig hebben en zo ja, welke ondersteuning ze nodig hebben. Als dat zo is, zorg je dat ze deze ondersteuning krijgen.
- § Bij afwijkingen van de planning, het budget en/of de urennorm onderzoek je wat de oorzaak is. Je bepaalt welke actie er nodig is en je grijpt in als dat nodig is.
- § Je maakt aantekeningen over het functioneren van de medewerkers.

3. Logboek:

In je logboek hou je bij hoe je de portfolio-opdracht hebt uitgevoerd. Beantwoord de vragen in je logboek met behulp van de rubric op bladzijde 7 en 8 van het logboek.

Resultaten

- § Een overzicht van de verschillende werkzaamheden/taken per medewerker.
- § Per medewerker een beschrijving van de beheersing van de werkzaamheden/taken en de bijbehorende stijl van leidinggeven.
- § De medewerkers zijn begeleid en de uitvoering van de werkzaamheden is bewaakt. Er zijn aantekeningen gemaakt over het functioneren van de medewerker.
- § De begeleiding is aangepast aan de vaardigheid en betrokkenheid van de medewerker.
- § Werkzaamheden lopen volgens de planning. Wanneer dat nodig is, is er ingegrepen.
- § Een ingevuld logboekformulier

Waar word je op beoordeeld?

1. Je informeert je medewerkers op de werkvloer over taken, prioriteiten, productnormen, kwaliteitsnormen en te behalen resultaten.
2. Je controleert of de medewerkers de instructies goed begrepen hebben en geeft de mogelijkheid om vragen te stellen en te reageren.
3. Je legt uit hoe de werkzaamheden optimaal uitgevoerd kunnen worden. Je geeft duidelijke instructies en controleert of de medewerkers ze begrepen hebben.
4. Je ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren volgens de werkinstructies, procedures, afspraken en richtlijnen.
5. Je observeert de uitvoering van de werkzaamheden. Je stuurt bij als dat nodig is.
6. Je signaleert welke medewerkers er extra ondersteuning nodig hebben. Je zorgt ervoor dat zij deze ondersteuning krijgen.
7. Je onderzoekt welke leiderschapsstijl past bij je medewerkers.
8. Je past situationeel leidinggeven (Hersey & Blanchard) toe bij het aansturen van je medewerkers.
9. Je ziet erop toe dat de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden verlopen volgens de werkplanning en de gemaakte werkafspraken.
10. Je ziet erop toe dat de uitvoering en voortgang van de werkzaamheden verlopen volgens de arbo- en milieuwetgeving, de procedures en de kwaliteitsnormen van het bedrijf.
11. Je beoordeelt of de werkzaamheden het gewenste resultaat opleveren binnen de gestelde tijd. Je vergelijkt hierbij de gerealiseerde uren met de begrote uren.
12. Je maakt een inschatting of er acties moeten worden ondernomen in geval van afwijkingen. Als dat zo is, bepaal je welke actie moet worden ondernomen.

Je grijpt op het juiste moment in om voortgang en het resultaat van de werkuitvoering volgens plan te laten verlopen.

Je krijgt een voldoende voor de opdracht als minimaal 9 van de 12 beoordelingscriteria aangetoond zijn.

Portfolio-opdracht 4: Coachen van medewerkers

In deze opdracht ga je een coachgesprek met een van de medewerkers voorbereiden, uitvoeren en de administratie afhandelen. Je doet dit volgens het principe van taakgericht coachen. Bij deze opdracht heb je de gegevens uit portfolio-opdracht 3 nodig.

LET OP: Bij deze opdracht heb je te maken met privacygevoelige informatie. Hierop is de AVG van toepassing. Kijk in de handleiding bij stap 2 en 3 wat je moet doen.

Planning

- Stap 1: twee uur
- Stap 2: 15 minuten
- Stap 3 en stap 4: ongeveer een uur
- Stap 5: ongeveer 15 minuten
- Stap 6: een half uur

Wat moet je doen?

Volg onderstaande zes stappen.

1. Coachgesprek voorbereiden

- § Je bepaalt in overleg met je leidinggevende met welke medewerker je een coachgesprek gaat voeren.
- § Je bereidt het coachgesprek voor aan de hand van de verzamelde informatie uit portfolio-opdracht 3 en het stappenplan uit bijlage 1.

2. Medewerker uitnodigen voor het coachgesprek

- § Je maakt met de medewerker een afspraak voor het coachgesprek.
- § Je zorgt voor een veilige omgeving. Je zorgt ervoor dat de rest van je medewerkers weet dat je even niet gestoord wilt worden.

3: Coachgesprek voeren en SMART afspraken maken

- § Je voert het coachgesprek met de medewerker. Je houdt je hierbij aan het stappenplan. Je stelt vooral open vragen over de uitgevoerde taken en zijn motivatie ten aanzien van de taken. Je zorgt dat je alles te weten komt wat je moet weten.
- § Je vat samen wat de medewerker vertelt om te controleren of je alles goed begrepen hebt. Je maakt een kort verslag van het coachgesprek. Je schrijft alle afspraken en actiepunten duidelijk op. Als een coachingsformulier beschikbaar is dan gebruik je dat.

4: Gesprek evalueren

- § Na het gesprek neem je het verslag kort door met de medewerker. Je vraagt hem in ieder geval of hij zich hierin kan vinden. Je vraagt ook of hij nog aanvullingen heeft. Heeft de medewerker geen aanvullingen meer, dan vraag je of hij het verslag wil tekenen voor gezien.
- § Je vraagt ten slotte hoe de medewerker het gesprek ervaren heeft. Dit is ook een leermoment voor jou. Je bedankt je medewerker ten slotte voor het gesprek en sluit de coaching af.

5: Archiveren verslag coachgesprek

Je archiveert het verslag van het coachgesprek volgens de regels van het bedrijf.

6. Logboek:

In je logboek hou je bij hoe je de portfolio-opdracht hebt uitgevoerd. Beantwoord de vragen op het logboekformulier aan de hand van de rubric op bladzijde 7 en 8 van het logboek.

Resultaten

- § Een voorbereiding van het coachgesprek met behulp van het stappenplan uit bijlage 1
- § Een coachgesprek is gevoerd met een medewerker.
- § Een uitgewerkt en besproken verslag van een coachgesprek.
- § Het verslag van het coachgesprek is gearhiveerd.
- § Een ingevuld logboekformulier.

Waar word je op beoordeeld?

1. Je bereidt een coachgesprek met de medewerker voor. Je doet dit volgens de methode van taakgericht coachen.
2. Je voert een coachgesprek met een medewerker en maakt afspraken met de medewerker.
3. Je evalueert het coachgesprek met de medewerker.
4. Je administreert en archiveert de gegevens tijdens de werkuitvoering nauwkeurig.
5. Je werkt volgens de bedrijfsvoorschriften en bedrijfsprocedures.

Je krijgt een voldoende voor de opdracht als minimaal 4 van de 5 beoordelingscriteria aangetoond zijn.

Bijlage 1 bij portfolio-opdracht 4

Stappenplan voor het coachen van medewerkers (taakgericht coachen)

Stap 1 <i>Doel bepalen</i>	In deze stap komen de volgende onderwerpen aan bod: <ol style="list-style-type: none">1. het doel van het gesprek;2. het verloop van het gesprek;3. hoe lang het gesprek ongeveer duurt;4. het bespreken van het verslag van het gesprek. Bespreek het doel door een open vraag te stellen: Waarom zitten we hier? Wat is het doel van deze coaching?
Stap 2a <i>Analyse positieve punten</i>	In deze stap komen de volgende onderdelen aan bod: <ol style="list-style-type: none">1. wat er volgens de medewerker goed gaat in de uitvoering van zijn taken;2. wat er volgens de coach goed gaat. <p>Bij punt 1 luister je en vraag je door. Jouw beeld is hier niet van belang, het gaat om het beeld van de medewerker. Als de medewerker alle goede punten heeft benoemd vat je zijn punten samen en controleer je of de samenvatting klopt.</p> <p>Geef bij punt 2 aan wat er volgens jou nog meer goed gaat. Het compliment mag over de uitvoering van de taken gaan, maar ook over bijvoorbeeld de beroepshouding, bijvoorbeeld: 'En ik wil je nog graag een compliment geven voor je loyaliteit. Je bent er altijd, nooit te laat, we kunnen altijd een beroep op je doen...'</p>
Stap 2b <i>Analyse verbeterpunten</i>	In deze stap komen de volgende onderdelen aan bod: <ol style="list-style-type: none">1. wat volgens de medewerker zijn verbeterpunten zijn;2. wat volgens jou de verbeterpunten van de medewerker zijn. <p>Bij punt 1 luister je en vraag je door. Laat de medewerker niet alleen het verbeterpunt noemen, maar vraag door naar de reden waarom de medewerker het een verbeterpunt vindt. Dit moet duidelijk zijn voordat de medewerker zijn gedrag zal aanpassen.</p> <p>Als de medewerker alle punten heeft benoemd vat je samen wat de medewerker gezegd heeft en je controleert of de samenvatting klopt.</p> <p>Tip: maak bij dit onderdeel gebruik van de STARR-methode. Voorbeeldvragen zijn hier: Waarom is het een aandachtspunt? Hoe komt het dat je dat (niet) doet? Herken je het ook buiten je werk om?</p> <p>Bij punt 2 controleer je of de verbeterpunten die de medewerker noemt overeenkomen met de verbeterpunten die jij hebt opgesteld. Wanneer de medewerker de verbeterpunten die jij gezien hebt zelf niet aangeeft benoem je ze nu. Denk hierbij aan de feedbackregels: "De verbeterpunten die je aangeeft herken ik ook. Daarnaast zag ik nog ..." Wees concreet en feitelijk.</p>

<p>Stap 3</p> <p><i>Stimuleren oplossingen te bedenken</i></p>	<p>In deze stap bedenk je samen oplossingen voor de verbeterpunten uit stap 2b. Laat de medewerker eerst zelf een oplossing bedenken voor zijn verbeterpunt(en).</p> <p>Voorbeeldvragen hierbij zijn: Wat kun je doen om het op te lossen? (training, instructie, tijd etc.) Heb je nog iets van mij nodig? Kan ik je nog ondersteunen?</p>
<p>Stap 4</p> <p><i>Afspraken en plan van aanpak SMART uitwerken in een verslag</i></p>	<p>In deze stap maak je een verslag van het coachgesprek. Je maakt gebruik van een coachingsformulier als dit beschikbaar is. Bedenk welke sterke punten en welke verbeterpunten je op het formulier wilt schrijven. Aan welke verbeterpunten gaat de medewerker werken?</p> <p>Uitgangspunten bij het invullen:</p> <p>Invullen vanuit 'ik' (ik = medewerker). Neem zoveel mogelijk de letterlijke formulering van de medewerker over.</p> <p>Beschrijf de antwoorden op de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoe ga ik de verbeterpunten aanpakken? • wat ga ik doen? • welke hulp heb ik nodig, van wie en wanneer? • wanneer heb ik de verbeterpunten gerealiseerd? • wanneer vindt het volgende coachgesprek plaats?

Portfolio-opdracht 5: Informeren van derden bij probleemaandeling

Gedurende een vooraf vastgestelde tijd ben je verantwoordelijk voor het ahandelen van eventuele problemen. Het kan gaan om problemen met de planning, klachten of andere verstoringen. Je zorgt ervoor dat alle betrokken goed geïnformeerd worden over de gekozen oplossing en de voortgang van de implementatie ervan. Bij vragen sta je de vraagsteller te woord.

Het gaat in deze opdracht voornamelijk om het informeren van de betrokkenen buiten je team, afdeling of project.

Tijdsduur

Stap 1: Van je begeleider hoor je hoe lang de opdracht duurt. De opdracht duurt minimaal 1 dag.

Stap 2: een half uur.

Wat moet je doen?

1. Problemen ahandelen

Bij problemen onderzoek je wat de oorzaak of aanleiding is van het probleem. Dit doe je door de volgende zaken te onderzoeken:

- § de oorzaak, aanleiding en de urgentie
- § de achterliggende vraag
- § de verwachtingen van alle betrokkenen

Ga na of jij het probleem volgens de bedrijfsprocedures zelf af mag ahandelen. Wanneer dat niet zo is, informeer je je leidinggevende en draag je de ahandeling aan hem over.

Wanneer je het probleem zelf af mag ahandelen, stel je haalbare oplossingen voor om het probleem op te lossen. Je houdt hierbij rekening met de situatie en de verwachtingen van de betrokkenen.

Je informeert alle betrokkenen over de oplossing. Je legt uit waarom je voor deze oplossing gekozen hebt. Je vertelt hoe de verdere ahandeling van het probleem of de klacht verloopt. Je beantwoordt vragen van de betrokkenen.

2. Logboek:

In je logboek hou je bij hoe je de portfolio-opdracht hebt uitgevoerd. Beantwoord de vragen in je logboek aan de hand van de rubric op bladzijde 7 en 8 van het logboek.

Resultaat

- De klachten en/of problemen zijn volgens de eisen van de organisatie afgehandeld. Alle betrokkenen zijn zo volledig mogelijk geïnformeerd.
- Een ingevuld logboekformulier

Waar word je op beoordeeld?

1. Je stelt vragen aan de betrokkene(n). Je zorgt ervoor dat je weet:
 - wat de achterliggende vraag van het probleem is.
 - wat de aanleiding, de oorzaak en de urgentie van het probleem is.
 - wat de verwachtingen van alle betrokkenen zijn.
2. Je gaat na of je zelfstandig een klacht/probleem kan en mag afhandelen. Wanneer je de klacht niet zelf af mag handelen, draag je de afhandeling geheel of gedeeltelijk over aan je leidinggevende.
3. Je stelt haalbare oplossingen voor die tegemoetkomen aan de eisen van de situatie. Je gebruikt bij de uitleg van de oplossing steekhoudende argumenten
4. Je zorgt dat betrokkenen van buiten je team, afdeling of project geïnformeerd worden over de manier waarop het probleem opgelost wordt, over de voortgang en over de resultaten van de oplossing. Je staat hen te woord bij vragen.
5. Je handelt de klacht/het probleem af volgens de bedrijfsprocedures.

Je krijgt een voldoende voor de opdracht als minimaal 4 van de 5 beoordelingscriteria aangetoond zijn.

STAP 4 LEVER JE PORTFOLIO IN BIJ JE BEGELEIDER

Bespreek je portfolio met je begeleider. Is het portfolio compleet? Zijn alle opdrachten voldoende? Lever dan je portfolio in.

STAP 5 DE EXAMINATOR BEPAALT OF JE EEN GO KRIJGT VOOR HET EXAMEN

De examiner beoordeelt je portfolio en bepaalt of je een go krijgt voor het examen.

Examenopdracht 1: PDCA-cyclus

Tijdens deze examenopdracht ga je een Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus doorlopen. Dat wil zeggen: je plant werkzaamheden (Plan), zorgt voor een goede uitvoering (Do), je evalueert of je doelen worden/zijn behaald (Check) en stelt daar waar nodig maatregelen ter verbetering voor (Act).

LET OP: Bij deze opdracht heb je te maken met privacygevoelige informatie. Hierop is de AVG van toepassing. Kijk in de handleiding voor in dit boekje wat je moet doen.

Planning

1: Plan: 4,5 uur

2: Do: werkoverleg/werkbriefing: een uur voorbereiding en een half uur uitvoering,
begeleiden: afhankelijk van de werkplanning een of meerdere dagen

3: Check: afhankelijk van de werkplanning een of meerdere dagen

4: Act: afhankelijk van de werkplanning een of meerdere dagen

De fases Do, Check en Act vinden tegelijkertijd plaats.

Wat moet je doen?

1: Plan

Voor dit onderdeel krijg je een bestaand operationeel plan. Dit kan een projectplan, een kwartaalplanning, een werkplan of een werkorder zijn.

- § Je doet een voorstel voor het actualiseren van een operationeel plan van je afdeling. Je verwerkt je voorstel in een memo voor je leidinggevende. Je licht toe welke onderdelen geactualiseerd moeten worden, wat er volgens jou moet komen te staan en waarom. Je licht ook toe welke onderdelen niet geactualiseerd hoeven te worden en waarom niet.
- § Je bespreekt de memo met je leidinggevende en stelt hem op basis van de bespreking nog bij als dat nodig is.
- § Je actualiseert het operationele plan op basis van de memo.
- § Je maakt op basis van het geactualiseerde operationele plan een werkplanning voor de inzet van jezelf en je medewerkers over een afgesproken periode.
- § Je beschrijft eventuele knelpunten en prioriteiten in de werkplanning en je doet een voorstel om de knelpunten op te lossen.
- § Je bespreekt de uitgewerkte werkplanning met je leidinggevende. Als dat nodig is, pas je de planning nog aan.

2. Do

- § Je plant en organiseert een werkoverleg of werkbriefing met je medewerkers. Dit overleg/deze briefing duurt maximaal een half uur. Tijdens dit overleg informeer je de medewerkers over de planning en instrueer je ze. Je zorgt ervoor dat de afspraken vastgelegd worden.
- § Tijdens de uitvoering van de werkplanning begeleid je de medewerkers zowel individueel als in teamverband.

3. Check

- § Je controleert of de uitvoering volgens planning verloopt en of de resultaten voldoen aan de doelstellingen en de gestelde eisen.
- § Je bent gedurende deze periode het eerste aanspraakpunt voor klanten, leveranciers en betrokkenen van je eigen organisatie.
- § Je legt tijdens de werkuitvoering gegevens vast volgens de administratieve procedures van je bedrijf.

4. Act

- § Wanneer er afwijkingen zijn, ga je na hoe je deze kunt oplossen. Je stuurt de werkzaamheden waar nodig bij. Eventueel pas je de planning aan.
- § Als er zich knelpunten of problemen voordoen los je deze binnen de gestelde kaders op. Maak een inschatting of je hierover met je leidinggevende moet overleggen.
- § Je rapporteert aan je leidinggevende en je medewerkers.
- § Je informeert overige betrokkenen (zoals leveranciers of medewerkers van een andere afdeling) als dat nodig is
- § Je gaat na welke onderdelen van de planning deze week niet gehaald zijn. Je gaat na wat je daarom in de planning van volgende week anders moet doen.

Let op: In deze examenopdracht heb je te maken met gegevens over medewerkers. In de resultaten die je inlevert moet je deze gegevens anonimiseren. Dit doe je door de namen van de medewerkers te vervangen door "Persoon A", "Persoon B", etc.

Resultaten

Plan

- § Een memo met een plan om het operationele plan te actualiseren.
- § Een geactualiseerd operationeel plan.
- § Een uitgewerkte werkplanning op basis van het geactualiseerde operationele plan.

Do

- § De teamleden zijn tijdens werkzaamheden individueel en in teamverband geïnstrueerd over het gezamenlijke doel en de individuele werkzaamheden.
- § De teamleden zijn begeleid bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- § De wijze van leidinggeven is afgestemd op de medewerker.
- § De betrokkenen zijn goed geïnformeerd over de problemen/knelpunten, de (mogelijke) oplossingen en de afhandeling.

Check

- § De uitvoering van de werkzaamheden en het resultaat van de werkzaamheden zijn bewaakt.
- § De gegevens van de werkuitvoering zijn volgens de bedrijfsrichtlijnen vastgelegd.

Act

- § Bij afwijkingen van de planning of het resultaat zijn passende maatregelen genomen.
- § Op basis van de gegevens van de werkplanning is bepaald op welke manier de volgende werkplanning aangepast moet worden.
- § Een rapportage over de werkuitvoering

Vorbereiding verantwoordingsgesprek

Na de examenopdracht voer je een verantwoordingsgesprek met de examinerator. In de handleiding kun je bij Stap 9 lezen hoe je je op het verantwoordingsgesprek kunt voorbereiden.

Beoordelingscriteria beroepshouding

- Je hebt een goede balans tussen je leidinggevende taken en je uitvoerende taken.
- Voor de meeste knelpunten en problemen kun je een oplossing bedenken. Wanneer dat niet lukt, vraag je om hulp.
- Je regelt de zaken voor de dagelijkse werkzaamheden: je neemt beslissingen, stuurt je medewerkers aan en oefent daar waar nodig invloed uit. Je hebt het overzicht en werkt gedisciplineerd. Bij lastige situaties vraag je om hulp.
- Je gedraagt je richting je medewerkers, leidinggevende en anderen als een meewerkend voorman. Je bent sociaal en communicatief vaardig.
- Je zorgt voor een optimale, veilige werkomgeving voor je medewerkers. Je zorgt ervoor dat de doelstellingen behaald kunnen worden.

Beoordelingscriteria verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

- Je bent je bewust van je positie in de organisatie en houdt je aan je verantwoordelijkheden.
- Je toont initiatief en je hebt soms wat aansporing nodig van je leidinggevende. Je schat dagelijkse situaties goed in.
- Je voelt je verantwoordelijk om kwaliteit te leveren.
- Je onderbouwt de maatregelen die je neemt en onderzoekt wat de bijdrage van de maatregelen is aan de kwaliteit van het resultaat.
- Je werkt samen met collega's, je leidinggevende en externen. In lastige situaties vraag je op tijd om hulp.

Beoordelingscriteria Examenopdracht 1: PDCA-cyclus

Uitvoering:

Er wordt beoordeeld of je de volgende resultaten hebt behaald:

Resultaten onderdeel Plan

- § Je hebt een memo opgeleverd met een correct voorstel voor het actualiseren van het operationele plan.
- § Je hebt de voorstellen uit het memo correct in het operationele plan verwerkt.
- § Je hebt een werkplanning opgesteld die voldoet aan de gestelde eisen en die past bij de doelstellingen uit het operationele plan. De werkplanning is correct en realistisch.

Resultaten onderdeel Do

- § Je hebt de teamleden tijdens werkzaamheden individueel en in teamverband correct en volledig geïnstrueerd over het gezamenlijke doel en de individuele werkzaamheden.
- § Je hebt de teamleden passend begeleid bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- § Je hebt de wijze van leidinggeven afgestemd op het teamlid.
- § Je hebt heeft de betrokkenen goed geïnformeerd over de problemen/knelpunten, de (mogelijke) oplossingen en de afhandeling.

Resultaten onderdeel Check

- § Je hebt de uitvoering van de werkzaamheden en het resultaat van de werkzaamheden correct bewaakt.
- § Je hebt de gegevens van de werkuitvoering volgens de bedrijfsrichtlijnen vastgelegd.

Resultaten onderdeel Act

- § Bij afwijkingen van de planning of het resultaat heb je passende maatregelen genomen.
- § Op basis van de gegevens van de werkplanning heb je correct bepaald op welke manier de volgende werkplanning aangepast moet worden.
- § Je hebt voor de leidinggevende een correcte en volledige rapportage gemaakt over de werkuitvoering.