

Lesmap Entree

Kerntaak 1



Voorwoord.

Lesmap Entree Kerntaak 1.

Deze lesmap behandelt alléén de 7 competenties van Kerntaak 1 van het nieuwe kwalificatiedossier Entree.

Kerntaak 1 is een verplicht onderdeel van alle assistent-opleidingen van Entree.

Suggestie:

Deze map kan bijvoorbeeld ingezet worden in het eerste deel van de Entreeopleiding. Studenten die nog niet weten wat zij willen gaan doen, hebben dan nog de tijd om zich te oriënteren op een beroepsrichting .

Eerste druk

© Niets uit deze map mag zonder uitdrukkelijke toestemming van de uitgever gekopieerd worden.

Inhoud

Kerntaak 1	4
Kerntaken:	4
Werkprocessen.....	4
Competenties.....	5
Werkproces 1.1	6
Samenwerken en overleggen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 1	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 2	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 3	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 4	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 1: Overleggen en afstemmen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 2: Afspraak is afspraak.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 3: Hulp vragen/hulp bieden.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Leren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak voor de praktijk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Plannen en organiseren	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 1	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 2	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 3	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 4	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 1: Een dagplanning maken	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Werkproces 1.2.	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Kwaliteit leveren.	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak voor de praktijk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak voor de praktijk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Instructies en procedures opvolgen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 1: Instructies opvolgen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 2: Procedures	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 3: Veiligheid.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Omgaan met verandering en aanpassen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bewijsstuk.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 1	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Opdracht 2.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Taak 1: Flexibel zijn.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Werkproces 1.3	8
Formuleren en rapporteren	9
Taak 1: Mondeling rapporteren	19
Taak 2: Schriftelijk rapporteren.....	20

Kerntaak 1

Kerntaken:

Een kerntaak is een taak die steeds weer terugkomt.
Een kerntaak is bepalend voor een beroep.

De Entreeopleiding kent meerdere Kerntaken:

- **Kerntaak 1: Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie.**
Dit is een algemene kerntaak die voor alle kwalificaties (beroepsrichtingen) hetzelfde is.
- **Kerntaak 2 t/m 11:** dit zijn de beroepskerntaken.
Elke kwalificatie heeft één of meer kerntaken.

Er zijn 9 kwalificaties:

- Assistent logistiek
- Assistent dienstverlening en zorg
- Assistent en procestechniek
- Assistent bouwen en wonen
- Assistent (groene) verkoop/retail
- Assistent mobiliteitsbranche
- Assistent horeca, voeding of voedingsindustrie
- Assistent plant en (groene) leefomgeving
- Assistent installatie- en constructietechniek

Werkprocessen

Om een kerntaak goed te beheersen moet je een aantal handelingen kunnen doen.
Deze handelingen worden ook wel werkprocessen genoemd.

De werkprocessen van kerntaak 1 zijn:

- 1.1 Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor.
- 1.2 Voert (assisterende) werkzaamheden uit.
- 1.3 Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af.

Competenties

Competenties heb je nodig om de werkprocessen goed te kunnen uitoefenen. Competenties hebben te maken met

- wat je moet weten (**kennis**),
- hoe je iets moet doen (**vaardigheid**) en
- hoe je je gedraagt (**houding**).

Kerntaak 1 kent **7 competenties**:

- Samenwerken en overleggen
- Formuleren en rapporteren
- Leren
- Plannen en organiseren
- Kwaliteit leveren
- Instructies en procedures opvolgen
- Omgaan met verandering en aanpassen

Dan zijn er nog 4 competenties die je bij de verschillende kwalificaties moet beheersen om je werk goed te kunnen uitvoeren:

- Ethisch en integer handelen
- Vakdeskundigheid toepassen
- Materialen en middelen inzetten
- Op de behoefte en verwachtingen van de klant richten



Werkproces 1.1

Werkproces 1: bereidt assisterende werkzaamheden voor.

Om werkproces 1 goed te kunnen doen, moet je de volgende competenties beheersen:

- Samenwerken en overleggen
- Leren
- Plannen en organiseren

Voordat je aan een taak begint moet je je goed voorbereiden.

Men zegt niet voor niets: *“Een goed begin is het halve werk”.*

Leg uit wat daar mee bedoeld wordt:

.....

.....

Als je een taak voorbereidt, moet je met een aantal zaken rekening houden:

1. De organisatie van het bedrijf of de instelling.
2. De regels en procedures van het bedrijf of de instelling, waaronder:
 - de manier van werken,
 - de veiligheidsregels
 - de ARBO-regels en
 - de milieuregels.
3. Wat je bij je werk nodig hebt.
4. Hoe lang je over een taak gaat doen.
5. Of je met anderen moet samenwerken.

1. De organisatie van het bedrijf.

Elk bedrijf of instelling is weer anders georganiseerd.

Meestal bestaat een bedrijf uit meerdere afdelingen waar verschillende werkzaamheden gedaan worden.

Ook werk je vaak samen met anderen, je collega's.

Om je werk goed te kunnen doen, moet je begrijpen hoe het bedrijf of de instelling waar je werkt, in elkaar zit.

Ook is het belangrijk om te weten wat jouw plek binnen het bedrijf is en wat jouw werkzaamheden zijn.

Om jouw werkplek of stage bedrijf wat beter te leren kennen voer je taak 1 en 2 uit op jouw werkplek.

Taak 1: Jouw leer/werkbedrijf



VOORBEELD

Werkproces 1.3

Werkproces 1.3: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af .

Uiteraard ruim je na afloop alles netjes op en zorg je ervoor dat de werkplek klaar voor gebruik is voor andere collega's.

Als je klaar bent met je werk, meld je dit aan je leidinggevende of praktijkleider. Vraag of je de werkzaamheden goed uitgevoerd hebt.

Vaak zul je vertellen dat je klaar bent, maar het kan ook voorkomen dat je bepaalde zaken moet opschrijven, of op een formulier moet invullen. Je legt dan zaken vast op papier, of digitaal, zodat iedereen weet wat er is gedaan.

Rapporteren, heet dat.

VOORBEELD



ENTREE

Competentie

Formuleren en
rapporteren

Formuleren en rapporteren

Onderwerpen

- 1. Rapporteren.**
- 2. Mondelinge rapportage.**
- 3. Schriftelijke rapportage.**
- 4. Feiten en meningen.**
- 5. Werkformulieren.**



1. Rapporteren

Je kunt mondeling en schriftelijk rapporteren.
Je rapporteert om anderen te informeren over het werk.

Er zijn heel veel zaken die gerapporteerd kunnen worden, je kunt bijvoorbeeld rapporteren over:

- wat je tot nu toe gedaan hebt,
- wat er nog moet gebeuren,
- of er bijzonderheden zijn,
- hoeveel producten er nog besteld moeten worden,
- hoe een opdracht gegaan is,
- wat er besproken is in een vergadering.

2. Mondelinge rapportage

Als je mondeling rapporteert kun je direct de juiste informatie geven.

Een ander kan gelijk reageren op wat je zegt.

Je kunt overleggen.

Het kan een nadeel zijn dat je later misschien niet precies meer weet wat er gezegd is.

3. Schriftelijke rapportage

Als je iets opschrijft, ligt het vast en is het later altijd weer terug te vinden.

Al je collega's kunnen het lezen.

Een voordeel is, dat je eerst even rustig kunt nadenken hoe je iets wilt vertellen.

Opschrijven kost daarom soms wel meer tijd.

Rapporteren op het werk is belangrijk.

Je ziet je collega's misschien niet elke dag.

Door over je werk te rapporteren, weten je collega's precies wat er gebeurd is.

*Mary werkt in de thuiszorg.
 Ze helpt mevrouw van Zanten bij de huishouding.
 's Avonds komt de verpleegkundige.
 Mevrouw van Zanten heeft geen trek in eten.
 Zij voelt zich niet lekker.
 Mary schrijft dit in de zorgmap.
 Dan weten haar collega's dat mevrouw van Zanten zich niet goed voelt.*

Rapporteer jij op je werk wel eens iets?

- Ja
- Nee

Hoe doe je dat? Mondeling of schriftelijk?

.....

Vind je dat moeilijk? Waarom wel of waarom niet?

.....

Is het nuttig om te rapporteren wat je hebt gedaan?
 Waarom wel of waarom niet?

.....

Welke boodschap heb jij het laatst voor je collega opgeschreven?

.....

.....

Kruis aan

	Ja	Niet zo goed	Nee
Ik kan opschrijven wat ik op mijn werk gedaan heb.			
Ik kan vertellen wat ik op mijn werk gedaan heb.			
Ik kan opschrijven welke problemen er waren.			
Ik kan vertellen welke problemen er waren.			
Ik kan opschrijven wat er nog moet gebeuren.			
Ik kan vertellen wat er nog moet gebeuren.			

Ellen werkt in een boetiek.

Een klant heeft een jurk gepast, maar die was te groot.

Ellen belt de andere winkel, een stad verderop.

Ze vraagt of de jurk daar nog hangt, in een maat kleiner.

Dat is gelukkig zo.

Ze vraagt of haar collega Lizette de jurk morgen wil langsbrengen.

Dat wil Lizette wel, maar ze weet nog niet hoe laat dat kan.

Ellen spreekt af met de klant dat zij gebeld wordt als zij morgen de jurk kan komen ophalen, en noteert haar naam en telefoonnummer: Mevrouw van Klaveren, 06-12345678.

Morgen werkt Ellen niet. Ze maakt een notitie voor haar collega Carolien. Die werkt morgen wel.

Wat noteert Ellen voor haar collega Carolien?



Notitie

Datum:.....

Door:.....

Voor:.....

Als je schriftelijk rapporteert denk dan aan de volgende zaken:

- Denk goed na over wat je precies moet doorgeven.
- Schrijf duidelijk.
- Zorg dat je handschrift goed te lezen is.
- Schrijf korte duidelijke zinnen, zodat iedereen de tekst kan begrijpen.
- Maak zo min mogelijk schrijffouten.
- Beschrijf alleen de feiten, niet je mening.

4. Feiten en meningen.

Een feit is een gebeurtenis, of datgene wat je zeker weet, het is te zien of te meten: "Spruiten zijn groen".

Een mening is wat je van iets vindt: "Spruiten zijn lekker".

Een mening is bijvoorbeeld:
Een feit is:

Die parfum ruikt heel erg lekker.
Die parfum kost €35,-

Als je iets rapporteert is het belangrijk dat je de feiten doorgeeft.

Daar gaat het om.

Jouw mening is op dat moment niet belangrijk.

Het leidt alleen maar af van de boodschap die je wilt doorgeven.

Misschien kan het zelfs tot een discussie of meningsverschil leiden als iemand een andere mening heeft dan jij.....

Hieronder staat een voorbeeld van een notitie waarin Ellen ook haar mening gezet heeft:

Hoi Carolien,

Er kwam vandaag een vervelende klant in de winkel.

Ze heeft zowat alles gepast, maar ze was véél te dik, haha.

Eindelijk was er een jurkje - die stomme gele, weet je wel - die paste haar nét.

Maar ze vond hem véél te groot (niet dus).

Ik naar ons andere filiaal gebeld, naar die tuttige Lizette.

Zij hadden die jurk nog wel een maatje kleiner.

Nou, ik moest smeken of ze die jurk morgen langs wilde brengen.

Volgens mij had die Lizette weinig zin om om te rijden in haar koekblikje.

Maar goed, ze brengt hem langs, ergens morgen.

Dat dikke mens heet van Klaveren.

Bel jij haar even als dat vreselijke kanariegele gedrocht er is?

Dankjewel.

Werk ze he?

Opdracht:

Ellen heeft vaak haar mening opgeschreven.
Onderstreep de meningen die zij opgeschreven heeft.

Heeft Ellen wel alle informatie goed doorgegeven aan Carolien?

.....
.....

Had jij in jouw notitie vaak je mening gezet? Ja /Nee

Kruis aan: feit of mening

	Feit	Mening
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		



5. Werkformulieren.

Veel bedrijven werken met formulieren waarop je informatie kunt doorgeven. Dat is handiger.

Stel je voor dat iedereen op zijn eigen manier informatie zou opschrijven. Dan snapt niemand meer waar het over gaat.....

Voorbeelden van formulieren zijn:

- Werkbriefjes
- Een formulier voor verlofaanvraag
- Voorraadlijsten
- Pakbonnen
- Schoonmaaklijsten
- Etc.

Hieronder staat een voorbeeld van een voorraadlijst:

Op een voorraadlijst geef je aan welke producten er in een magazijn aanwezig zijn en welke producten er bijbesteld (moeten) worden.

Vaak doe je dat digitaal, op de computer.

Voorraadlijst <input checked="" type="checkbox"/> Artikelen markeren voor opnieuw bestellen?									
Voorraad-id	Naam	Omschrijving	Prijs per eenheid	Aantal op voorraad	Voorraadwaarde	Bestelniveau	Besteltijd in dagen	Aantal in bestelling	Niet meer leverbaar?
IN0001	Artikel 1	Beschr. 1	€ 51,00	25	€ 1.275,00	29	13	50	
IN0002	Artikel 2	Beschr. 2	€ 93,00	132	€ 12.276,00	231	4	50	
IN0003	Artikel 3	Beschr. 3	€ 57,00	151	€ 8.607,00	114	11	150	
IN0004	Artikel 4	Beschr. 4	€ 19,00	186	€ 3.534,00	158	6	50	
IN0005	Artikel 5	Beschr. 5	€ 75,00	62	€ 4.650,00	39	12	50	
IN0006	Artikel 6	Beschr. 6	€ 11,00	5	€ 55,00	9	13	150	
IN0007	Artikel 7	Beschr. 7	€ 56,00	58	€ 3.248,00	109	7	100	
IN0008	Artikel 8	Beschr. 8	€ 38,00	101	€ 3.838,00	162	3	100	
IN0009	Artikel 9	Beschr. 9	€ 59,00	122	€ 7.198,00	82	3	150	
IN0010	Artikel 10	Beschr. 10	€ 50,00	175	€ 8.750,00	283	8	150	
IN0011	Artikel 11	Beschr. 11	€ 59,00	176	€ 10.384,00	229	1	100	
IN0012	Artikel 12	Beschr. 12	€ 18,00	22	€ 396,00	36	12	50	
IN0013	Artikel 13	Beschr. 13	€ 26,00	72	€ 1.872,00	102	9	100	
IN0014	Artikel 14	Beschr. 14	€ 42,00	62	€ 2.604,00	83	2	100	
IN0015	Artikel 15	Beschr. 15	€ 32,00	46	€ 1.472,00	23	15	50	
IN0016	Artikel 16	Beschr. 16	€ 90,00	96	€ 8.640,00	180	3	50	
IN0017	Artikel 17	Beschr. 17	€ 97,00	52	€ 5.044,00	96	33	50	Ja
IN0018	Artikel 18	Beschr. 18	€ 12,00	6	€ 72,00	7	13	50	
IN0019	Artikel 19	Beschr. 19	€ 82,00	143	€ 11.726,00	164	12	150	
IN0020	Artikel 20	Beschr. 20	€ 16,00	124	€ 1.984,00	113	14	50	
IN0021	Artikel 21	Beschr. 21	€ 19,00	112	€ 2.128,00	75	11	50	
IN0022	Artikel 22	Beschr. 22	€ 24,00	182	€ 4.368,00	132	15	150	
IN0023	Artikel 23	Beschr. 23	€ 30,00	106	€ 3.180,00	143	6	150	Ja
IN0024	Artikel 24	Beschr. 24	€ 75,00	173	€ 12.975,00	127	9	100	
IN0025	Artikel 25	Beschr. 25	€ 14,00	28	€ 392,00	21	8	50	

Zorg dat je weet welke formulieren er gebruikt worden op het bedrijf waar je werkt of stageloopt.

Het is heel belangrijk dat je de formulieren snapt en dat je weet waarvoor ze gebruikt worden.

Opdrachten:

1. Neem een voorbeeld van een formulier mee van je werk en leg uit waar het voor bedoeld is.
2. Worden er bij jou op de opleiding ook formulieren gebruikt? Doe een voorbeeld in je portfolio.
3. Op de volgende pagina staat een formulier voor een verlofaanvraag. Vul voor Monique het formulier in.

Monique van Bree werkt bij Slagerij van Veen.

Ze werkt op de afdeling vleeswaren en heeft als werknemer nummer: 22345571.

Ze wil in de herfstvakantie een weekje op vakantie naar Texel.

Van 18 oktober tot en met 25 oktober.

Ze vraagt haar afdelingschef dhr. Mulder of dat kan.

Dhr. Mulder zegt dat zij dan eerst een verlofaanvraag moet invullen.



Verlofaanvraag

Verlofinformatie

Naam medewerker: _____

Nummer medewerker: _____ Afdeling: _____

Manager: _____

Type aangevraagd verlof:

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ziekte | <input type="checkbox"/> Vakantie | <input type="checkbox"/> Sterfgeval | <input type="checkbox"/> Onbetaald verlof |
| <input type="checkbox"/> Militaire dienst | <input type="checkbox"/> Bijzonder verlof | <input type="checkbox"/> Ouderschapsverlof | <input type="checkbox"/> Overige |

Afwezig: Van: _____ Tot: _____

Reden voor verlof:

Verlofaanvragen moeten, behalve bij ziekte, minimaal twee dagen vóór de eerste verlofdag worden ingediend.

Handtekening medewerker

Datum

Goedkeuring manager

- | |
|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Goedgekeurd |
| <input type="checkbox"/> Afgewezen |

Opmerkingen:

Handtekening manager

Datum

Je kunt op papier rapporteren door iets op te schrijven,

bijvoorbeeld

- in de zorgmap van een zorgvrager
- op een telefoonmemo
- op een werkbriefje
- in een verslagje

Maar veel bedrijven werken met de computer of bijvoorbeeld een tablet om gegevens bij te houden.

Bijvoorbeeld: in een groot magazijn. Er wordt digitaal bijgehouden wat er aan producten binnenkomt of wat er uit gaat. Vaak zijn daar speciale computerprogramma's voor.



Geef een voorbeeld van iets wat op jouw werk- of stageplek op de computer wordt bijgehouden:

.....

.....

Wat moet jij wel eens invoeren op de computer?

.....

.....

Zijn er op jouw werk speciale programma's om gegevens in te voeren?
Geef een voorbeeld.

.....

.....

Formuleren en rapporteren

Taak 1: Mondeling rapporteren

Als je klaar bent met een taak of opdracht is het belangrijk dat je dat laat weten aan je leidinggevende.

Vaak wil je leidinggevende ook weten hoe je de opdracht uitgevoerd hebt. Hij of zij kan dan beoordelen of je de opdracht goed gedaan hebt, of dat er misschien iets verbeterd kan worden.

Opdracht 1

Als je klaar bent met een opdracht rapporteer je mondeling dat je klaar bent.

Je vertelt precies hoe je de opdracht gedaan hebt.

Belangrijke punten zijn bijvoorbeeld:

- of je je aan de planning gehouden hebt
- welke materialen en middelen je hebt gebruikt
- hoe lang je over de opdracht gedaan hebt
- tegen welke problemen je opgelopen bent
- hoe je die problemen hebt opgelost
- wat er goed ging
- wat je de volgende keer misschien anders zult doen.
- Laat je leidinggevende je hieronder beoordelen:

Beoordeling:

Stagiaire/werknemer:

	Kan beter	Voldoende	Goed
Spreekt duidelijk en verstaanbaar.			
Kan kort en bondig uitleggen hoe hij/zij de opdracht uitgevoerd heeft.			
Kan vertellen wat er goed ging.			
Kan vertellen wat er de volgende keer beter kan.			

Formulieren en rapporteren

Taak 2: Schriftelijk rapporteren



[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]			
[Redacted]			
[Redacted]			
[Redacted]			



Nu volgt een tussentijdse oefentoets.

1. Je rapporteert over je werk, omdat

[Redacted text]

2. Het nadeel van mondeling rapporteren kan zijn:

- Dat je niet uit je woorden kunt komen.
- Dat je later niet meer weet wat er gezegd is.
- Dat je dingen vergeet.
- Dat de mensen niet willen luisteren.

[Redacted text]

- Dat je het later nog eens kunt teruglezen.
- Dat je beter leert luisteren.
- Dat je goed kunt nadenken over hoe je iets zult formuleren.
- Dat het veel meer tijd kost.

4. Wat is een feit?

- Die i-Phone is duur.

[Redacted text]

5. Is het verstandig om je mening in een verslag of rapport te geven?

[Redacted text]