**PvB: Outdoor Manager 2  
Klas: N4.3**

De werkprocessen 2.7 en 2.8 zijn vaak lastig uit te voeren in de praktijk. Als de werkprocessen niet bij het BPV bedrijf uitvoerbaar zijn, dan kan/kunnen in plaats daarvan de volgende omschrijving(en) gehanteerd worden:

***2.7 Bewaakt uitvoering kwaliteitsbeleid***

* Wat zijn de zorgsystemen die gehanteerd worden bij het BPV bedrijf en in de sector.
* Waar hebben de zorgsystemen betrekking op.
* Hoe werken de zorgsystemen door in de producten van het BPV bedrijf.

*Resultaat: De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen. Kwaliteitsdoelen worden behaald.*

***2.8 Aquireert***

* Hoe en wat doet het BPV bedrijf aan klantenwerving en klantenbinding.
* Waarin onderscheidt het BPV bedrijf zich t.o.v. de concurrent.

*Resultaat: ‘Acquireert’ moet vooral worden gezien als klantenbeheer, dat wil zeggen het eigen bedrijf goed presenteren naar klanten, zorgen voor tevreden klanten en het voorkomen van klachten.*

Zorgsystemen: Dit kan zijn een kwaliteitssysteem binnen het bedrijf, denk hierbij aan ISO certificering, Groenkeur of werken volgens een vaste procedure.

Opdracht: Maak een verslag waarin je bovenstaande werkprocessen in verwerkt. Koppel dit terug met het BPV bedrijf waar jij stage loopt.

**Voorbereiding**

Je bestudeert de geldende zorgsystemen binnen de organisatie (bijvoorbeeld: ISO 9001 (kwaliteitsbeleid), ISO 14001 (milieuzorg), OHSAS 18001 (arbozorg) of VCA (Veiligheids Checklist Aannemers).

**De uitvoering**

Je gaat op de werkplek na of de zorgsystemen voldoende bekend zijn binnen de organisatie.

Je verzorgt minimaal twee instructies over (onderdelen van) de geldende zorgsystemen (systeem, procedures en werkinstructies).

Je checkt of de medewerkers de uitleg begrepen hebben en het kunnen toepassen in hun werkzaamheden.

Je houdt aan de hand van een beoordelingslijst bij of de geldende zorgsystemen nageleefd worden.

Je geeft feedback aan de medewerkers over het al of niet naleven van de zorgsystemen

Je beschrijft op welke punten de zorgsystemen niet uitgewerkt zijn, niet nageleefd worden en de kwaliteitsdoelen niet gehaald worden.

Je formuleert voorstellen om de kwaliteitszorg binnen de organisatie te verbeteren

**Afronding**  
Je levert een document op of verzorgt een presentatie met de volgende onderdelen:

* Beschrijving zorgsystemen binnen de organisatie.
* Beschrijving welke onderdelen van de zorgsystemen wel of niet bekend zijn binnen de organisatie.
* Beschrijving hoe je dat gecheckt hebt.
* Inhoud van de instructies die je verzorgd hebt.
* Beoordeling van de instructies door de medewerkers.
* Ingevulde beoordelingslijst over het naleven van de geldende zorgsystemen.
* Schriftelijke weergaven van de feedback aan minimaal twee medewerkers over het naleven van de zorgsystemen.
* Beschrijving op welke punten de zorgsystemen niet uitgewerkt zijn, niet nageleefd worden en de kwaliteitsdoelen niet gehaald worden.
* Voorstellen om de kwaliteitszorg binnen de organisatie te verbeteren.

**Leereenheden over kwaliteitszorgsystemen: borgen en informeren medewerkers**Alle bedrijven in de groene sector, groot of klein, werken op hun eigen manier met een kwaliteitszorgsysteem. Kwaliteitszorg heeft drie pijlers: kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu. Deze twee leereenheden gaan over tools om een kwaliteitszorgsysteem te borgen en het informeren van medewerkers. Dit digitale materiaal bevat filmpjes, informatie, een diagnostische toets en bronnen & links.

De titels zijn [Borgen van een kwaliteitszorgsysteem](http://provisioning.ontwikkelcentrum.nl/Default.aspx?id=OC-34050d&format=html&mode=single) en [Informeren van medewerkers over het kwaliteitszorgsysteem](http://provisioning.ontwikkelcentrum.nl/Default.aspx?id=OC-34051d&format=html&mode=single),

Deze twee leereenheden ga je leren en uiteindelijk te toets maken. De uitslag van deze toets sla je op in het bewijsstuk waarin je ook bovenstaande werkprocessen gaat uitleggen.  
Dit d.m.v. een print screen van de toets, de toets moet minimaal 70% zijn behaald.

Probeer zo duidelijk mogelijk aan te geven hoe het bedrijf deze twee werkprocessen (2.7/2.8) hanteert.

Inleveren via leerling dossier op kiss onder het portfolio van Outdoor Manager 2

Op pagina 3 kun je zien op welke onderdelen je tijdens je Proeve Outdoor Manager 2 wordt beoordeeld m.b.t. werkproces 2.7.

VSED / VRKN

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Beoordelingsformulier** | | | | | |
|  | **Deelnemer** | |  | | |
| **naam** |  | | | | |
| **geboortedatum** |  | | | **te** |  |
| **opleiding** |  | | | | |
|  | **Examenlocatie** | |  | | |
| **naam bedrijf/locatie** |  | | | | |
| **adres** |  | | | | |
| **postcode+plaats** |  | | | | |
|  | | **Examenstandaard** | | | |
| **code:** | |  | | | |
| **naam:** | |  | | | |

|  |
| --- |
| *Resultaat:*  De medewerkers zijn op de hoogte van en werken volgens de geldende zorgsystemen. Signalen voor  verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen. Kwaliteitsdoelen worden gehaald.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Observatie** |  | **Indicator** | **Oordeel indicator** | | |  |  |  | **voldoende** | **onvoldoende** | |  |  | Informatie geven aan medewerkers over de geldende zorgsystemen (systeem,  procedures en werkinstructies) | □ | □ | |  |  | Navragen of medewerkers op de hoogte zijn van de geldende zorgsystemen | □ | □ | |  |  | Administratie bijhouden of medewerkers volgens de geldende zorgsystemen werken | □ | □ | |  |  | Feedback geven aan medewerkers over het naleven van de geldende zorgsystemen | □ | □ | |  |  | Afspraken maken over de naleving van de zorgsystemen | □ | □ | |  |  | Beschrijven op welke punten de kwaliteitsdoelen niet gehaald worden | □ | □ | |  |  | Formuleren van verbetervoorstellen | □ | □ | |  |  |  | □ | □ | | Cesuur: wordt bepaald door de werkgroep beoordelingsmodel.  Oordeel over het werkproces   * **voldoende** * **onvoldoende**   Toelichting assessoren (verplicht als competentie onvoldoende is): | | | | | |