

## Verslag legging m.b.t. werkproces 2.7 / 2.8

### 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 Acquireert**

- 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.

Opricht: Maak een verslag waarin je bovenstaande werkprocessen in verwerkt. Koppel dit terug met het BPV bedrijf waar jij stage loopt. Zie pagina 2 voor de opdracht.

---

#### **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](#) en [Informeren van medewerkers over het kwaliteitszorgsysteem](#).

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

## 2.7 Bewaakt uitvoering kwaliteitsbeleid

### Examenmethode: Aanvullend bewijsmateriaal bij proeve van bekwaamheid

**Doel** 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.

### De opdracht

#### Vorbereiding

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.

## Toetstechnische eisen

### 1 **Plaats van het examen**

Bij voorkeur op het BPV bedrijf.

Het examen kan ook als schoolopdracht uitgevoerd worden.

In beide gevallen geldt:

- De deelnemer moet de opdracht individueel kunnen uitvoeren. Dus niet in groepjes werken aan dezelfde opdracht.
- De opdracht moet van voldoende omvang zijn om alle stappen van de opdracht te beoordelen.

### 2

**Duur van het examen:** Zoveel tijd als nodig is voor het goed uitvoeren van de opdracht.

### **Beoordeling**

Tijdens de werkzaamheden word je beoordeeld door je praktijkbegeleider of door een docent.

### 3

In het **beoordelingsformulier** is aangegeven waarop je wordt beoordeeld.

### 4

#### **Informatie voor deelnemer (of invulveld)**

Voorafgaand aan de opdracht krijgt deelnemer de in ieder geval volgende informatie:

- Deze examenopdracht met het beoordelingsformulier
- Concrete informatie over de plaats van het examen
- De datum waarop het examen afgerond moet zijn

#### **Informatie voor de beoordelaar (of invulveld)**

Voorafgaand aan de opdracht krijgt de beoordelaar in ieder geval volgende informatie:

- Deze examenopdracht met het beoordelingsformulier
- De naam van de deelnemer
- Concrete informatie over de plaats van het examen
- De datum waarop het examen beoordeeld moet worden
- De wijze waarop beoordeeld moet worden

De wijze waarop het ingevulde beoordelingsformulier en/of ander bewijsmateriaal ingediend moet worden.

## Beoordelingsformulier 2.7

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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Navragen of medewerkers op de hoogte zijn van de geldende zorgsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Administratie bijhouden of medewerkers volgens de geldende zorgsystemen werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Feedback geven aan medewerkers over het naleven van de geldende zorgsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Afspraken maken over de naleving van de zorgsystemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Beschrijven op welke punten de kwaliteitsdoelen niet gehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Formuleren van verbetervoorstellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: wordt bepaald door de werkgroep beoordelingsmodel.

Oordeel over het werkproces

- voldoende**  
 **onvoldoende**

Toelichting assessoren (verplicht als competentie onvoldoende is):

## 2.8 Acquireert

Resultaat:

Inschatting van belang van de klant voor de onderneming. De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en producten- en/of dienstenaanbod. Er wordt voldoende geacquireerd om de continuïteit van de onderneming te waarborgen.

Criteriumgericht interview (CGI): **Ja**

Observatie CGI	Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
		voldoende	onvoldoende
x	Hij benadert actief (potentiële) klanten met het oog op het binnenhalen van nieuwe klanten/opdrachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij maakt een krachtige, positieve indruk op de (potentiële) klant zodat de (potentiële) klant een positief beeld heeft van de voordelen van de onderneming, het product- en/of dienstenaanbod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij achterhaalt de behoeften van een klant en bekijkt ze in relatie tot dat wat de organisatie te bieden heeft teneinde het belang van de (potentiële) klant voor de onderneming in te kunnen schatten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x	Hij ziet en onderkent kansen om nieuwe klanten aan zich te binden zodanig dat de continuïteit van de onderneming door voldoende opdrachten binnen te halen gewaarborgd wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 3 van de 4 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- voldoende  
 onvoldoende

Toelichting examinerator (verplicht als werkproces onvoldoende is):