Beroepsopdracht 1 ‘ Servicegericht handelen op het werk’

**Instructies**:

* Vorm een groep van minimaal 3 en maximaal 4 personen.
* Maak, werk uit en bespreek met elkaar de 8 onderstaande opdrachten.
* Lees de opdrachten eerst door en verdeel dan de taken.
* Maak bij de uitwerking van de vragen gebruik van je opgedane werkervaring.
* Presenteer in week 4 aan de hand van de gemaakte stukken ondersteund door een PowerPoint jullie bevindingen ten aanzien van ‘ Servicegericht handelen op het werk’.

**Opdracht 1 ‘Servicegericht handelen1’**

*Individueel*

Van je docent krijg je Post It’s.

1. Bedenk zoveel mogelijk servicegerichte handelingen die worden verricht op je werk.
2. Noteer iedere handeling op een aparte Post It.

**Opdracht 2 ‘Servicegericht handelen 2’**

*Groep*

Van je docent krijg je een groot papier.

1. Ga met je groepsgenoten bij dit papier staan. Plak Post It’s waarvan jullie vinden dat ze bij elkaar horen bij elkaar.
2. Maak een foto van het geheel, zodat je het overzicht kunt opnemen in je presentatie in week 4.
3. Wat valt jullie op nu jullie alle Post It’s hebben verdeeld?
4. Leg uit waarom jullie denken dat deze verdeling is ontstaan?
5. Presenteer vraag a t/m d in week 4 aan de klas.

**Opdracht 3 ‘Top 10’**

*Groep*

1. Maak met elkaar van de door jullie gegeven servicegerichte handelingen een top 10 als instructie voor goed ‘Service gericht handelen’.
2. Presenteer deze top 10 in week 4 aan de klas en leg uit waarom jullie zijn gekomen tot deze top 10.

**Opdracht 4 ‘Functies en servicegericht handelen’**

*Groep*

Binnen bedrijven tref je vaak de volgende functies aan:

Manager, werknemer, administratief medewerker, baliemedewerker, schoonmaker, kantinemedewerker, magazijnmedewerker, stagiaire, andere namelijk…

1. Plaats bij iedere functie 2 ‘servicegerichte handelingen’ waarvan jullie vinden dat deze persoon in die functie moet toepassen.
2. Presenteer dit overzicht in week 4 aan de klas en leg uit waarom jullie zijn gekomen tot deze indeling.

**Opdracht 5 ‘Poster’**

*Groep*

1. Maak een poster over het ontvangen van klanten, Het poster moet gaan wat je wel en niet moet doen als werknemer als je klanten ontvangt.

Je krijgt een groot vel wit papier van je docent.

* Trek een lijn van boven naar beneden.
* Schrijf aan de linkerkant bovenaan: Dit doe je niet als je klanten ontvangt.
* Schrijf aan de rechterkant bovenaan: Dit doe je wel als je klanten ontvangt.
1. Bedenk met elkaar wat je wilt laten zien op het poster en hoe je dat doet. Je kunt bv. foto’s zoeken op internet. Je kunt ook zelf foto’s maken van bepaalde situaties. Leef je uit.
2. Presenteer het poster in week 4 aan de klas. Leg jullie gemaakte keuzes uit.

**Opdracht 6 ‘Werken in een team en servicegericht handelen’**

*Groep*

1. Kijk naar de door jullie gemaakte top 10 van servicegericht handelen.
2. Kies 3 punten uit deze top 10 waarvan jullie vinden dat deze passen bij de door jullie getoonde samenwerking. Dus hoe servicegericht waren jullie naar elkaar?
3. Waren jullie tevreden over de samenwerking in de groep? Leg uit waarom wel/niet.

**Opdracht 7 ‘Individuele evaluatie’**

*Individueel*

*Deze opdracht hoeft niet opgenomen te worden in de presentatie (mag wel, maar dan samengevat). De opdracht moet wel individueel uitgewerkt opgenomen worden in je portfolio.*

1. Bij het werken in een team hoort dat je naar een ander luistert.
* Hoe heb jij dat gedaan?
* Ben je daar tevreden over? Licht je antwoord toe.
* Wat zou je de volgende keer anders doen of beter? Licht je antwoord toe.
1. Bij het werken in een team hoort ook dat je best doet om een goede sfeer te krijgen in de groep.
* Geef voorbeelden van hoe jij hebt bijgedragen aan een goede sfeer.
1. Bij het omgaan met elkaar hoort dat je elkaar helpt.
* Hoe ging dat in jouw groep?
* Schrijf op hoe het anders zou kunnen een volgende keer.

**Opdracht 8 ‘Portfolio’**

*Individueel*

Plaats verzorgde uitwerkingen van de bovenstaande 7 opdrachten in je Portfolio van dienstverlenende vaardigheden theorie als bewijsstukken.