**BPV-Portfolio BBL**

**Servicemedewerker breed**

**Periode 2 Facilitair**

**cohort 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam student** |  |
| **Naam BPV docent** |  |
| **Naam BPV bedrijf** |  |
| **Naam BPV begeleider** |  |

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc23086965)

[Beoordeling periode 2 Facilitair 4](#_Toc23086966)

[Planning 5](#_Toc23086967)

[Werkwijzer metingen werknemersvaardigheden en werkprocessen 6](#_Toc23086968)

[Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden 7](#_Toc23086969)

[Werkprocessen 9](#_Toc23086970)

[Portfolio opdrachten 10](#_Toc23086971)

[Feedback BPV begeleider 11](#_Toc23086972)

[Evaluatie werknemer 12](#_Toc23086973)

[BPV Urenkaart BBL 2019 - 2020 13](#_Toc23086974)

[Bijlage 1 PAP formulier 14](#_Toc23086975)

# Inleiding

Welkom op de opleiding Servicemedewerker Breed. In dit boekje tref je informatie die je nodig hebt tijdens je BPV in periode 2. In samenwerking met je BPV begeleider van je werk en je BPV begeleider vanuit school hopen we dat jij met deze informatie en de opdrachten een mooie prestatie gaat neerzetten.

In dit leerjaar staan de volgende thema’s tijdens de BPV centraal:

Periode 1: Klanten

**Periode 2: Facilitair**

Periode 3: Administratie

Periode 4: Voorraad, post en logistiek

In dit BPV boekje tref je de volgende onderdelen aan:

* Beoordeling verslag
* Nulmeting werknemersvaardigheden
* Beoordeling werkprocessen
* Portfolio opdrachten
* Feedback en evaluatieformulieren
* Urenkaart
* PAP formulier

Mochten er na het lezen van de informatie nog vragen zijn dan kunt je contact opnemen met:

* BPV coördinator Tineke Wieringa 0613493497 – jk.wieringa-immenga@noorderpoort.nl
* Studieloopbaanbegeleider Fion Friedrichs 0625681193- fy.friedrichs@noorderpoort.nl

We wensen je heel veel plezier en succes op je BPV bedrijf!

Team Servicemedewerker Breed

# Beoordeling periode 2 Facilitair

**BBL BPV**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opbouw verslag | Inhoud | Punten |
| Algemeen | * Lettertype Arial
* Lettergrootte 12
* Paginanummering
 | 1 |
| Voorpagina | * Titel: BPV periode 2 Facilitair
* Afbeelding die erbij past
* Naam werknemer

Naam BPV begeleider* Naam BPV docent
* Cohort
* Datum inleveren
 | 1 |
| Inleiding | * Wat kan de lezer verwachten?
* Je wenst de lezer veel plezier bij het lezen
 | 2 |
| Inhoudsopgave | Deze maak je m.b.v. de automatische inhoudsopgave in WORD | 2 |
| Bewijsstukken | **Plaats de volgende bewijsstukken in de onderstaande volgorde:*** Ingevulde nulmeting van de werknemersvaardigheden.
* Ingevulde beoordeling werkprocessen
* Uitwerkingen en bewijsstukken van de portfolio opdrachten 2 t/m 6
* Ingevuld PAP formulier
* Ingevulde en ondertekend feedbackformulier door BPV begeleider
* Ingevulde en ondertekend evaluatieformulier door werknemer
* Ingevulde en afgetekende urenkaart P2
 | 14 |
| **Totaal te behalen punten : 2 = Cijfer** |  |
| ***Lever het geheel in It’s Learning*** |

# Planning

In het onderstaande schema is een mogelijke planning voor periode 2.

Natuurlijk kan hiervan worden afgeweken als de werkzaamheden op de werkvloer hierom vragen.

* Zorg er wel voor dat de metingen en opdrachten zijn uitgevoerd voordat de periode 3 begint. Haal je dit niet dan ga je automatisch op voor de herkansing.

|  |  |
| --- | --- |
| **Week** | **Acties voor portfolio** |
| 1 | Doornemen van de werkprocessen voor de komende 10 weken |
| 2 | Invullen PAP formulier  |
| 3 | Inleveren PAP formulier op school Start portfolio opdracht 1 ‘Repareren en onderhouden’ |
| 4 | Inleveren portfolio opdracht 1 |
| 5 | Start portfolio opdracht 2 ‘Inrichten van ruimtes’ |
| 6 | Inleveren portfolio opdracht 2 |
| 7 | Start portfolio opdracht 3 ‘Schoonmaken van ruimtes’ |
| 8 | Inleveren portfolio opdracht 3 |
| 9 | Evaluatie van de PAP, werknemersvaardigheden en werkprocessen a.d.h.v. feedbackformulieren door BPV begeleider en student |
| 10 | Inleveren portfolio en bijbehorende bewijsstukken |

# Werkwijzer metingen werknemersvaardigheden en werkprocessen

**Let op!**

* De werknemersvaardigheden worden slecht op 3 momenten gemeten, zie schema bij stap 2
* De werkprocessen worden in principe per periode afgesloten door het uitvoeren van de portfolio opdrachten. Tenzij de BPV begeleider van mening is dat de student zich nog verder hierin moet ontwikkelen.
* Wanneer de BPV begeleider vindt dat de student zich nog verder moet ontwikkelen in de werkprocessen kan dat worden aangegeven in de feedbackformulieren.

**Stap 1: Doorlezen van de ‘Werknemersvaardigheden’ en ‘Werkprocessen’**

BPV begeleider en student lezen de werknemersvaardigheden en werkprocessen door.

**Stap 2: Invullen nul/tussen/ eindmeting werknemersvaardigheden**

De nul/tussen/eindmeting moet op de volgende momenten worden ingevuld:

|  |  |
| --- | --- |
| **Week** | **Meting** |
| In week 36  | Nulmeting |
| In week 5  | Tussenmeting |
| In week 26  | Eindmeting |

**Stap 3: Beschrijven van de ontwikkelpunten**

Na het invullen van de metingen van de werknemersvaardigheden en de werkprocessen bespreekt de student met zijn BPV begeleider op welke wijze hij zijn ontwikkelpunten ten aanzien van de werknemersvaardigheden en werkprocessen gaat aanpakken.

Maak een **P**ersoonlijk **A**ctie **P**lan (=PAP bijlage 2) samen met je BPV begeleider:

* Welk werknemersvaardigheid en werkproces lijkt jou uitdagend? Waarom?
* Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt.
* Welke ervaringen heb je al met deze werknemersvaardigheid en werkproces?
* Wat ga je ondernemen om de werknemersvaardigheid en werkproces te beheersen?
* Wie of wat heb je daarbij nodig?

**Stap 4: Feedbackformulieren**

Aan het einde van elke periode vullen zowel de BPV begeleider als de student de feedbackformulieren in.

Op deze formulieren geven zij aan hoe het staat met de voortgang/ontwikkeling in de werknemersvaardigheden en de werkprocessen van de student.

# Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden

**Naam student**:……………………………………………………..

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Werknemersvaardigheden** | **Nul-**meting | **Vrtg-** meting | **Eind-**meting |
| Geef de **beoordeling** in de meting aan met O / V / G | **O / V / G** | **O / V / G** | **O / V / G** |
| Persoonlijke verzorging | * Kleding, haardracht, voeding, voldoende slaap.
* De werkomgeving van de werknemer mag geen aanstoot nemen aan de persoonlijke verzorging van de werknemer.
 |  |  |  |
| Algehele houding | * Houding is een werknemer aangenaam gezelschap
* voor de werkomgeving.
* De werknemer heeft plezier in de werkzaamheden die worden uitgevoerd zonder anderen daarmee te hinderen.
* En gaat niet ten koste van het werktempo.
 |  |  |  |
| Afspraken nakomen | * Houdt zich aan afspraken.
* De werkgever durft taken aan de werknemer af te geven.
* De werkgever kan er op vertrouwen dat taken van de werknemer gedaan worden.
 |  |  |  |
| Samenwerken | * De werknemer houdt het gezamenlijke doel en belang voor ogen. Kan (daardoor) goed samenwerken.
 |  |  |  |
| Energieniveau | * De werknemer is energiek, zowel lichamelijk als geestelijk/emotioneel.
 |  |  |  |
| Doorzettings-vermogen | * De werknemer is gedurende een lange periode in hoge mate actief, als dit gevraagd wordt.
* Werkt hard.
* Wanneer de eigen taken af zijn, pakt hij werkzaamheden op die tot nu toe waren blijven liggen.
 |  |  |  |
| Discipline | * Komt op tijd.
* Houdt zich aan afspraken.
* Voldoet aan de verwachtingen van de werkgever.
* Ook bij tegenslag zorgt hij er voor dat het werk af is.
 |  |  |  |
| Werktempo | De werknemer houdt een werktempo aan op basis* waarvan mag worden aangenomen dat het resultaat van het werk bij de kwaliteitseisen aansluit.
 |  |  |  |
| Omgevings-sensitiviteit | * Gevoel voor de onderlinge verhoudingen en gedragingen van de werkomgeving.
* Bewust zijn van de eigen invloed op de werkomgeving.
* Voelt zijn collega’s goed aan, toont begrip
 |  |  |  |
| Taalbegrip | * De werknemer de “ juiste taal” spreekt.
* Hij verstaat en begrijpt de uitleg.
* Wanneer er dingen nog niet duidelijk zijn, vraagt hij uitleg.
* Kent het vakjargon. **I O P D E V I D E OV I D E O**
 |  |  |  |
| Flexibiliteit | * Is in staat om op een goede en snelle manier gaan met nieuwe werkomstandigheden.
* Onderneemt zelf actie om aan te sluiten bij een nieuwe situatie.
 |  |  |  |
| Nieuws-gierigheid | * De werknemer is nieuwsgierig en ontdekt nieuwe taken.
* Hij leert zodoende over de taken en procedures binnen het bedrijf.
* Volgt evt. trainingen die wenslijk zijn voor zijn functioneren.
 |  |  |  |
| Omgaan met kritiek | * Kan kritiek ontvangen en gaat ermee aan de slag om zichzelf te verbeteren.
 |  |  |  |
| Omgaan met hiërarchie | * Weet zijn eigen plek in de organisatie.
* Gaat correct om zowel een leidinggevende boven zich, als tijdens het leiding geven aan anderen. **O**
 |  |  |  |
| Zelfstandig-heid | * De werknemer heeft vertrouwen in eigen kunnen.
* Hij is in staat om ook binnen een samenwerking zelfstandig (deel)taken uit te voeren.
* Heeft geen toezicht nodig bij de uitvoering van werkzaamheden
* Brengt eigen standpunten naar voren.
* Toont geen angst om te falen.
 |  |  |  |

# Werkprocessen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.**Werkproces: Repareren en onderhouden***B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit**B1-K2-W1 Assisteert bij uitvoering van de activiteiten**B1-K2-W4 Voert eenvoudige onderhouds-en herstelwerkzaamheden uit* | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Je voert controles uit op kwaliteit en veiligheid |  |  |  |
| 2 | Je voer klein onderhoud uit |  |  |  |
| 3 | Je communiceert alert en klantgericht over storingen, calamiteiten, duurzaamheid en veiligheid |  |  |  |
| **Werkproces: Inrichten van ruimtes***B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit**B1-K2-W1 Assisteert bij uitvoering van de activiteiten**B1-K2-W4 Voert eenvoudige onderhouds-en herstelwerkzaamheden uit* | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Je neemt deel aan overleg |  |  |  |
| 2 | Je bereidt het inrichten van een ruimte voor |  |  |  |
| 3 | Je richt de ruimte in |  |  |  |
| 4 | Je verleent diensten voor, tijdens en na het gebruik van de ruimte |  |  |  |
| **Werkproces: Schoonmaken van ruimtes***B1-K2 Voert dienstverlenende, servicegerichte werkzaamheden uit**B1-K2-W1 Assisteert bij uitvoering van de activiteiten**B1-K2-W4 Voert eenvoudige onderhouds-en herstelwerkzaamheden uit* | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Je signaleert opruim- en schoonmaakwerkzaamheden in verschillende ruimtes |  |  |  |
| 2 | Je maakt schoon in verschillende ruimtes |  |  |  |
| 3 | Je ruimt de gebruikte materialen en middelen op en maakt ze schoon |  |  |  |
| 4 | Je werkt volgens de richtlijnen van de Arbowet |  |  |  |

# Portfolio opdrachten

**Opdracht 1 ‘Repareren en onderhouden’**

**Inleveren in week 4 van periode 2**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | * Beschrijf of het belangrijk is dat de buitenkant van het bedrijf wordt onderhouden voor een representatieve uitstraling voor de cliënten, gasten of klanten.
* Beschrijf de activiteiten die vanuit het bedrijf worden ondernomen om de buitenkant van het bedrijf te onderhouden.
 |
| 2 | * Beschrijf de meest recente onderhoud/ reparatie actie die buiten of binnen in het gebouw heeft plaatsgevonden. Denk hierbij aan onderhoud aan apparatuur, materialen en middelen bv. Toner vervangen, apps installeren of afvalcontainer schoonmaken.
 |
| 3 | * Maak een plattegrond van de ruimtes waarin jij werkt op je werk.
* Geef aan waar de nooduitgangen zijn. Beschrijf of deze uitgangen goed te bereiken zijn.
* Geef aan waar de brandblussers hangen en andere middelen die aanwezig zijn voor de veiligheid. Denk bijvoorbeeld aan een verbanddoos.
 |
| 4 | * Beschrijf waar moet je op letten om de werkplek/omgeving veilig te houden. Dit kan binnen het gebouw zijn, maar ook er buiten.
 |
| 5 | * Beschrijf 3 voorbeelden van je werkomgeving die onveilig zouden kunnen zijn.
* Maak van elke situatie een foto en voeg deze toe aan je portfolio.
* Hoe voorkom je dat deze situaties onveilig worden?
 |
| 6 | * Omschrijf de aanwezige veiligheidsprotocollen op jou werkplek.
 |
| 7 | * Welke instructie moet jij opvolgen wanneer het brandalarm afgaat?
* Wat wordt ervan jou verwacht in relatie tot de klanten?
 |
| 8 | * Op welke wijze geeft het bedrijf vorm aan duurzaam werken?
 |
| 9 | * Beschrijf het takenpakket van de BHV’er op je werkplek.
* Hoeveel BHV’ers zijn er binnen het bedrijf aanwezig?
 |
| 10 | * Waar hecht jouw praktijkopleider waarde aan als het gaat om ‘onderhoud’? Leg ook uit waarom.
 |

**Opdracht 2 ‘Inrichten van ruimtes’**

**Inleveren in week 6 van periode 2**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | * Bedenk 4 ideeën over het inrichten van de ruimtes op je werk met betrekking tot de feestdagen.
 |
| 2 | * Wat wordt er binnen het bedrijf waar je werkt voornamelijk gedaan met de ruimtes rond de feestdagen?
* Zijn er materialen om de ruimtes in de sfeer van de feestdagen te krijgen?
 |
| 3 | * Worden er ook activiteiten ondernomen voor deze feestdagen voor klanten of personeel?
 |
| 4 | * Wie zijn er verantwoordelijk voor het inrichten van de ruimtes voor deze dagen?
* Is er een apart budget voor het inrichten van de ruimtes voor deze dagen?
 |
| 5 | * Zijn er ook dingen waar rekening mee gehouden moet worden bij het inrichten van deze ruimtes?
 |
| 6 | * Op welke wijze wordt vanuit het bedrijf gecontroleerd of achterhaald of de collega’s, cliënten, gasten of klanten tevreden zijn over de gebruikte ruimtes?
* Welke stappen onderneemt het bedrijf om te zorgen dat de tevredenheid hierin behouden blijft of wordt verbeterd?
 |
| 7 | * Help mee bij het inrichten van een ruimte voor bijzondere feestdagen of activiteiten waar het bedrijf aan deelneemt.
* Maak foto’s van de ingerichte ruimte en voeg deze toe aan je portfolio.
* Beschrijf hoe je dit hebt ervaren en wat er goed is gegaan of wat een volgende keer anders zou kunnen.
 |

**Opdracht 3 ‘Schoonmaken van ruimtes’**

**Inleveren in week 8 van periode 2**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | * Maak een overzicht van de verschillende ruimtes van je werk.
* Geef in dit overzicht aan welke schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden in deze ruimtes.
* Geef ook aan in dit overzicht hoe vaak de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden in de ruimte. Bijvoorbeeld dagelijks, 1 keer per week, maandelijks of jaarlijks.
 |
| 2 | * Wordt er vanuit het bedrijf veel waarde gehecht aan hygiëne?
* Wat betekent hygiëne in relatie tot je werk voor jou?
 |
| 3 | * Beschrijf wie is of zijn er verantwoordelijk binnen het bedrijf dat er wordt schoongemaakt?
* Welke middelen hebben deze mensen tot hun beschikking om schoon te maken?
* Beschrijf op welke het bedrijf rekening houd met het milieu in de keuze van de schoonmaakmiddelen.
* Welke veiligheidsvoorschriften zijn er voor het schoonmaken? Denk hierbij ook aan de etiketten van de middelen.
 |
| 4 | * Beschrijf welke voorbereidingen moeten er getroffen worden om te kunnen schoonmaken binnen het bedrijf?
* Welke afspraken zijn er binnen het bedrijf over het schoonmaken?
 |
| 5 | * Beschrijf welke bijdragen jij levert aan het schoonhouden van je werkomgeving?
* Neem deel aan een schoonmaakactiviteit op je werkplek. Beschrijf hoe je dit hebt ervaren en eventueel hebt geleerd.
 |
| 6 | * Beschrijf 3 ARBO richtlijnen die door het bedrijf worden uitgevoerd op de werkplek.
 |

# Feedback BPV begeleider

**Periode 2 Facilitair**

|  |
| --- |
| **Feedback**  |
| Wat vond u dat er goed ging de afgelopen 9 weken? |
| Waarin heeft de werknemer zich de afgelopen 9 weken in ontwikkeld? |
| Welke knelpunten heeft u waargenomen in de afgelopen 9 weken? |
| Hoe zijn de knelpunten aangepakt door de werknemer? |
| Welke leerpunten ziet u bij de werknemer voor de komende periode? |

 Ik heb het verslag en de portfolio opdrachten gelezen en goedgekeurd.

Datum:

 Handtekening BPV-begeleider:

# Evaluatie werknemer

**Periode 2 Facilitair**

|  |
| --- |
| **Evaluatie**  |
| Wat vond je dat er goed ging in de afgelopen 9 weken? |
| Waarin heb je je de afgelopen 9 weken in ontwikkeld? |
| Welke knelpunten heb je waargenomen? |
| Hoe heb je de knelpunten aangepakt?  |
| Welke leerpunten zie je voor je zelf in de komende BPV periode? |

Ik heb de uitwerkingen van mijn BPV opdrachten en portfolio aan mijn BPV begeleider laten zien.

Datum:

Handtekening werknemer:

# BPV Urenkaart BBL 2019 - 2020

Naam leerling: Klas:

BPV-bedrijf: Praktijkopleider:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WK | Datum | Uren | Paraaf praktijkbegeleider leerbedrijf | WK | Datum | Uren | Paraaf praktijkbegeleider leerbedrijf |
| 36 | P1 |  |  | 11 |  |  |  |
| 37 |  |  |  | 12 |  |  |  |
| 38 |  |  |  | 13 |  |  |  |
| 39 |  |  |  | 14 |  |  |  |
| 40 |  |  |  | 15 |  |  |  |
| 41 |  |  |  | 16 |  |  |  |
| 42 |  |  |  | 17 | P4 |  |  |
| 43 |  Herfstvak. school |  |  | 18 | Meivak. school |  |  |
| 44 |  |  |  | 19 |  |  |  |
| 45 |  |  |  | 20 |  |  |  |
| 46 |  |  |  | 21 |  |  |  |
| 47 | P2 |  |  | 22 |  |  |  |
| 48 |  |  |  | 23 |  |  |  |
| 49 |  |  |  | 24 |  |  |  |
| 50 |  |  |  | 25 |  |  |  |
| 51 |  |  |  | 26 |  |  |  |
| 52 | Kerstvak. school |  |  | 27 |  |  |  |
| 1 | Kerstvak. school |  |  | 28 |  |  |  |
| 2 |  |  |  | 29 | 13 juli t/m 28 augZomervak. student |  |  |
| 3 |  |  |  | 30 |  |  |  |
| 4 |  |  |  | 31 |  |  |  |
| 5 |  |  |  | 32 |  |  |  |
| 6 |  |  |  | 33 |  |  |  |
| 7 | P3 |  |  | 34 |  |  |  |
| 8 | Voorjaarsvak. school |  |  | 35 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |

# Bijlage 1 PAP formulier

**PAP formulier - Hoe pak ik het aan? ( ‘smart’ formuleren)**

Naam student:

Datum:

Wat wil je bereiken? Wat is je doel?

|  |
| --- |
|  |

Wat ga ik daarvoor doen? Hoe ga ik dit aanpakken?

|  |
| --- |
|  |

Wanneer ben ik tevreden en hoe meet ik dit? Hoe ziet mijn gewenste resultaat er uit?

|  |
| --- |
|  |

Wat is mijn planning? Wanneer begin ik en wanneer eindig ik?

|  |
| --- |
|  |

Wat of wie heb ik nodig om mijn doel te behalen? Welke hulpmiddelen/faciliteiten?

|  |
| --- |
|  |